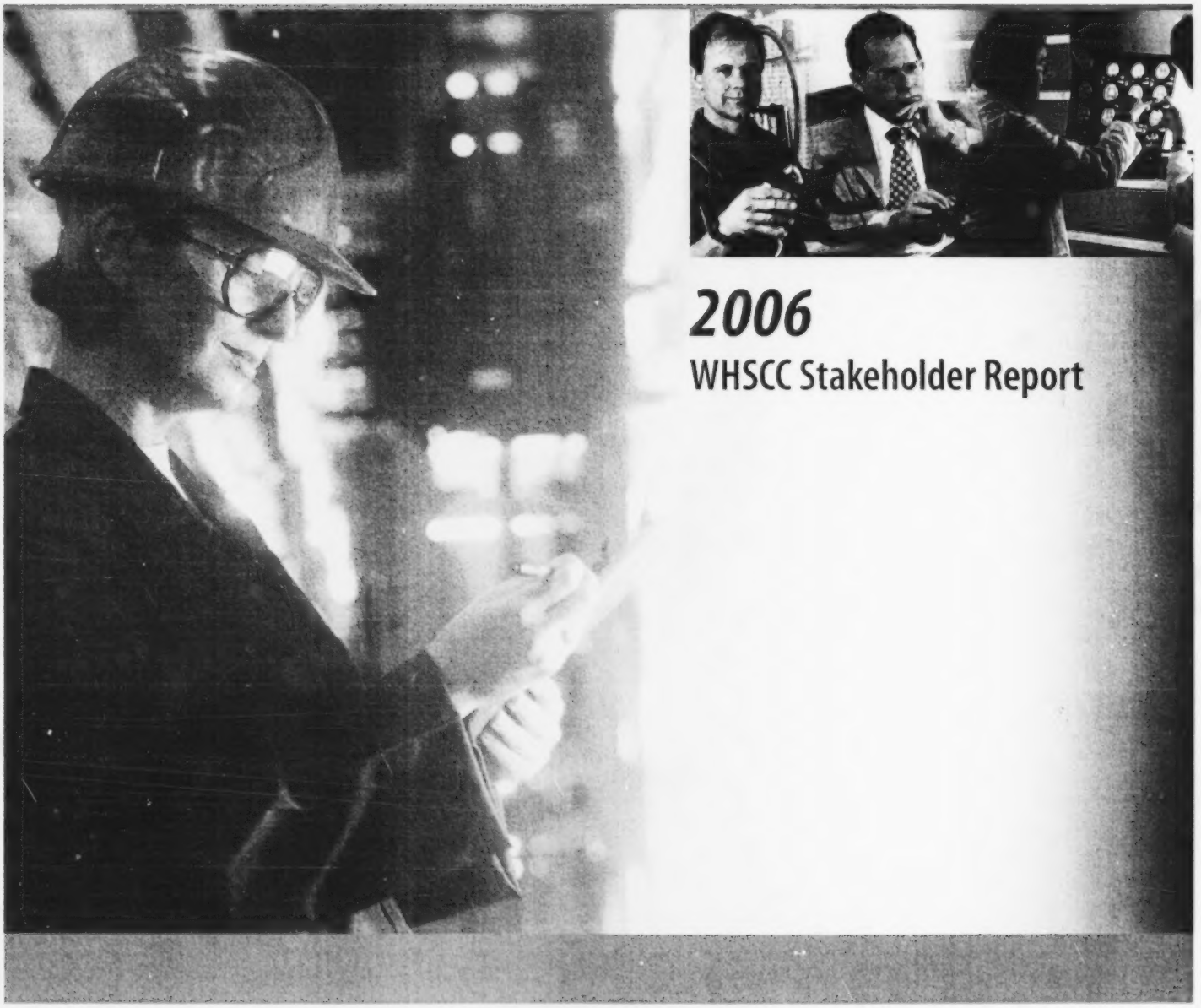
COMMISSION DE LA SANTÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DE L'INDEMNISATION DES ACCIDENTS AU TRAVAIL
WORKPLACE HEALTH, SAFETY AND COMPENSATION COMMISSION

WORKSAFE WHSCC CSSIAT

TRAVAIL SÉCURITAIRE



2006

WHSCC Stakeholder Report

Table of contents

1 *Letter from the chair and president*

4 *Vision, Mission, Mandate*

5 *Goals*
- 6 Key Statistical Indicators
- 7 Safety Goal
- 11 Service Goal
- 14 Return to Work Goal
- 18 Efficiency Goal
- 23 Staff Satisfaction Goal

27 *Appeals Tribunal*

30 *Contact Information*

www.whscc.nb.ca
Printed in New Brunswick
June 2007
ISBN 978-0-9732731-8-2
ISSN 1710-1204

Letter from the chair and president

With the second lowest accident frequency rate on record, a reduced assessment rate for the second consecutive year, and a fully-funded liability at 111.0%, 2006 was another solid year for the Workplace Health, Safety and Compensation Commission. That's why we're very proud to present to you, on behalf of the board of directors, management and staff of the WHSCC, this *2006 Report to Stakeholders*.

This report outlines our goals, the measures we've set to achieve them, and our results. While these goals are challenging, we strive not only to meet them, but also to exceed them. To help us do this, in 2006 we developed a five-year strategic plan and risk assessment that identified the following eight strategies:

- Leveraging best practices in prevention, compensation and rehabilitation
- Knowing New Brunswick workplaces
- Ensuring the highest standards in governance
- Expecting the unexpected
- Balancing the system
- Purchasing the right medical services, by the right provider, at the right cost
- Creating long-term sustainability
- Educating New Brunswickers

With the second lowest accident frequency rate on record, a reduced assessment rate for the second consecutive year, and a fully-funded liability at 111.0%, 2006 was another solid year for the Workplace Health, Safety and Compensation Commission.

By adapting and ***leveraging best practices in prevention, compensation and rehabilitation***, the WHSCC can substantially enhance its performance, leading to lower costs, increased revenues and improved services. To determine best practices, in 2006 the WHSCC conducted audits on clients receiving physiotherapy, which will help identify opportunities to improve return-to-work services. We completed a review of best practice for assessing and treating clients with mild traumatic brain injury, and developed an assessment and treatment protocol based on this review. We also conducted reviews of work conditioning providers, chronic pain, gradual return-to-work services, and work capacity evaluations.

From 2001-05, the cost of work-related musculoskeletal injuries ranged from $35-$43 million, with 70% of those claims attributed to back and shoulder injuries. Consequently, in 2006 we developed a strategy to reduce the accident frequency and costs of these injuries.

By ***knowing New Brunswick workplaces*** we can more effectively manage prevention activities, workplace health and safety investigations and inspections, employers services, rate setting, workers' compensation, rehabilitation and return-to-work services. In 2006, the WHSCC worked closely with four focus industries – industries identified for particular attention because of high numbers of claims and costs. These industries were forestry operations, sawmills, nursing homes and fish processing. We also worked with the potato harvesting industry as well as a number of focus firms, based on the accident history of their industry group and the individual firm's accident record. And we partnered with the Canadian Federation of Independent Business on a small business campaign.

Ensuring the highest standards of governance means effective strategic planning and risk assessment, strong policy decision-making, and prudent allocation of resources. And it means transparency. In 2006, we developed the *2006-2011 Strategic Plan and Risk Assessment*, a plan that will position the WHSCC as an organization

that is forward thinking, solid, and value-adding to New Brunswick's workers and employers. We also developed guidelines that clearly define the responsibilities, skills and values needed by all board members for effective governance. And we continued to maintain transparency by publishing a quarterly accountability report.

Also in support of our commitment to ensuring the highest standards of governance, the WHSCC continues, through third parties, to administer and report the results of annual client and staff satisfaction surveys.

By ***expecting the unexpected***, we can reduce the WHSCC's risks. It means being prepared for such things as declining health in the workforce, demographic shifts, and new and emerging occupational diseases and pandemics. It means considering a potential increase in injuries, for example, in the construction industry, with projects on the horizon such as the Point Lepreau refit and the LNG terminal. In 2006, the WHSCC completed an occupational disease study; the results show we are financially prepared for facing emerging diseases and pandemics. We are establishing practices to adjudicate potential claims in these situations, and continue to focus our attention on emerging issues related to diseases.

Balancing the system means keeping employers' assessment rates as low as possible, while providing the best possible benefits for injured workers. In 2006, employers saw the average assessment rate decrease to $2.14 per $100 of payroll, down from $2.20 in 2004, and $2.19 in 2005. Injured workers saw payments increase to $127 million, up by 4% over 2005.

Purchasing the right medical services, by the right provider, at the right cost will reduce the WHSCC's cost of doing business. Providing timely, appropriate and cost-effective services benefits both injured workers and employers – injured workers are able to recover and

Creating long-term sustainability ensures the availability of the compensation system in the years ahead;

Members of the 2006 Board of Directors

Front row, left to right: N. Fraser MacLeod; Bernice Doiron Chiasson; Robert M. Scott*; Chantal Lafleur; Paul LeBreton. Back row, left to right: Brad Brinston; Lin Hupman; Douglas C. Stanley; John Mahar; Morris Mendelson.

*term expired Nov. 22, 2006

return to suitable employment sooner, thereby reducing economic loss, and employers are not faced with the losses associated with longer than expected vacancies in their workplace, and the costs of retraining. In 2006, we continued to improve our case management practices by identifying precursors of long-term claims. By identifying these issues and dealing with them early in the claim, we increase the likelihood of success.

Creating long-term sustainability ensures the availability of the compensation system in the years ahead; it means the benefits promised to injured workers are secure going into the future, and reduced compensation insurance premiums for employers. In 2006, the WHSCC maintained a fully-funded liability of 111.0%; this contributes to rate stability by reducing the impact of year-to-year fluctuations, disasters and other events.

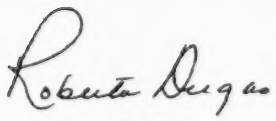
Educating New Brunswickers is key to our vision of healthy and safe workplaces. We implement this strategy every day, through social marketing campaigns, targeted youth initiatives, and through countless publications, including hazard and risk alerts, safety talks, and job-specific flyers and bulletins. We educate through our annual health and safety conference and workshops, through our print and electronic newsletters, and through our health and safety consultants and officers and education consultants.

it means the benefits promised to injured workers are secure going into the future, and reduced compensation insurance premiums for employers.

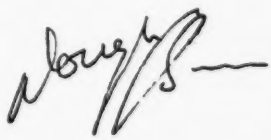
In 2006, the WHSCC rolled out the lockout and tag, and trenching phases of its Zero Tolerance campaign, begun in 2005. We launched a social marketing campaign – Injuries are no Accident – aimed at swaying the public to view workplace injuries as unacceptable, rather than unfortunate. The WHSCC provided some form of health and safety orientation to close to 55,000 students, and conducted 546 workshops around the province on topics including due diligence, accident investigation, trenching and fall protection. And the WHSCC partnered with the Human Rights Commission and the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour to produce a set of comprehensive documents on workplace accommodation and the right to return to work. We also provided information to employers on preparing for a pandemic situation. This is just a small sampling of the work we did to educate New Brunswickers.

Yes, 2006 was a good year. But while we're proud of this work, we know there's so much more to do. One workplace fatality, one injury, is one too many – we remain steadfast in our commitment toward substantially reducing these numbers, and we promise to work diligently to increase your satisfaction with our services. We ask that you continue to share our vision of healthy and safe workplaces in New Brunswick – together we can make it happen.

Thank you for your ongoing support.



Roberta Dugas
Chairperson, Board of Directors



Doug Stanley
President and CEO

Vision

Healthy and safe workplaces in New Brunswick.

Mission

The Commission will promote a safe and healthy work environment to the workers and employers of New Brunswick, and efficiently provide quality services, just adjudication, and fair administration of the legislation.

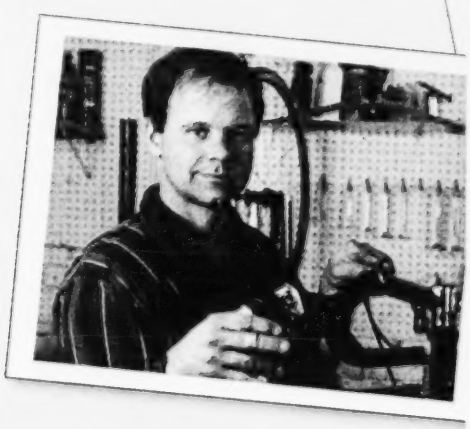
Mandate

Promote the creation of a workplace culture in which all employers and workers view all occupational diseases and accidents as being preventable.

Provide sustainable insurance and insurance-related services to the employer community.

Provide timely compensation benefits including rehabilitation, medical aid, vocational counselling, and safe return-to-work services to injured workers.

Provide recommendations and advice to government with respect to legislation and publish such reports, studies, and recommendations as the Commission considers advisable.



Safety Goal

Our vigorous pursuit of a safe work culture will lead to a decline in the overall frequency of accidents and a significant decline in the overall frequency of accidents in industries and firms where our resources are focused.

Service Goal

We will provide prompt, effective, efficient, just, fair, and caring services to each of our clients.

Return to Work Goal

We will decrease the time by which injured workers return or are ready to return to employment.

Efficiency Goal

We will hold the assessment rates to employers at the lowest level possible, consistent with the best possible benefits to clients.

Staff Satisfaction Goal

Our employees will consider the Commission a good place to work.

Key Statistical Indicators

Key Statistical Indicators	2005	2006
Total claims created (can include claims with no application for benefits)	25,574	25,203
Claims recorded, no benefits paid	13,777	13,427
Total claims adjudicated	13,051	13,042
Total claims accepted	11,895	11,918
Lost-time claims	6,289	6,026*
No lost-time claims	5,606	5,892
Work-related fatalities occurring	13	8*
Average payment per claim	$4,073	$4,432
Average days lost per lost-time claim	73.1	74
Current year claims cost incurred (000s)	$116,494	$114,788
Claims payments made for current and prior years' injuries (000s)	$122,279	$127,151
Claims costs incurred for current and prior years' injuries (000s)	$179,098	$159,864
Total benefits liabilities – assessed employers	$769,729	$799,831
Total benefits liabilities – self-insured employers	$118,531	$121,142
Fund balance (in millions)	$20.3	$102.5
Percentage funded	102.3%	111.0%
Administration costs – Operations, excludes self-insured (000s)	$18,892	$19,805
Administration costs – Occupational health and safety (000s)	$7,821	$8,095
Assessment revenue (000s)	$144,672	$144,858
Total premium revenue (000s)	$175,956	$172,828
Assessable payroll (000s)	$6,654,307	$6,972,591*
Provisional average assessment rate	$2.19	$2.14
Actual average assessment rate	$2.16	$2.09*
Market rate of return on portfolio	9.5%	13.3%
Average calendar days from date of disablement to first cheque for manageable claims	18.1	20.1
Average calendar days from injury to first payment issued (all claims)	37	39
Maximum assessable earnings	$50,900	$51,900
Number of assessed employers	13,530	13,633
Number of New Brunswickers working	350,500	355,400
Number of workers covered by the *Workers' Compensation Act*	290,500	291,900
Number of workers covered by the *Occupational Health and Safety Act* (excludes workers covered by federal legislation)	332,400	333,700
Number of workplace health and safety inspections	6,343	7,104
Number of orders (violations of the *Occupational Health and Safety Act*) written	5,821	5,960
Number of serious accident investigations**	129	115
Number of workplace health and safety workshops	552	546
Appeals received	612	725
• initiated by workers (or their representative)	*575*	*675*
• initiated by employers (or their representative)	*37*	*50*
Appeals resolved	590	558

*Projected, pending receipt of final figures for 2006.

**Serious accident investigations include fatalities, fractures (excluding fingers and toes), and any injury requiring hospital admission as an in-patient (amputations, burns, etc.)

Note: Certain figures may have been restated to reflect new information.

Safety Goal

Our vigorous pursuit of a safe work culture will lead to a decline in the overall frequency of accidents and a significant decline in the overall frequency of accidents in industries and firms where our resources are focused.

Stakeholder profile

Graham Jefferies
Teacher,
Harbour View
High School

MEASURE

A decline in the overall accident frequency rate:

- Within the province.
- Compared to other workers' compensation jurisdictions.
- By payroll.
- By industry sectors.

A significant decline in the accident frequency rate of each:

- Focus industry over the most recent five-year period.
- Focus firm over a five-year period based on years of involvement.

RESULTS SUMMARY

Province-wide

The number of workplace accidents decreased to an estimated 3.57 accidents per 100 full-time employees, representing the second lowest year on record.

Jurisdiction

New Brunswick continues to report fewer lost-time accidents than the national average, with 1.30 in 2004, and 1.42 in 2005. The national average was 2.61 in 2004, and 2.56 in 2005 (data for 2006 is not yet available).

As parents we try to instill safety habits in our children as soon as they are old enough to understand the word "no." So it's only natural that, when they go off to school, we rely on their teachers to continue their safety education. The WHSCC and the New Brunswick Department of Education work closely together to provide teachers with the tools to do so. The WHSCC's youth programs co-ordinator is dedicated to this task.

"The WHSCC is committed to helping our educators promote health and safety in the classroom, at all grade levels," says Perley Brewer, manager of the WHSCC's Client Consulting and Education Services. "Since 1998, we've been actively involved in writing and developing health and safety curricula and programs, and producing customized support resources to help teachers nurture a culture of health and safety with our kids. Our hope is they will develop a commitment to health and safety early on, and sustain this commitment throughout their adult working life."

In the 2005-06 school year, the WHSCC youth initiatives provided some form of health and safety orientation to close to 55,000 New Brunswick students, through programs such as Stella the Safety Skunk, Choices for Life, Safety Start, and Passport to Safety.

And while the WHSCC believes that it is important that all ages be exposed to health and safety education, of particular focus are youth, ages 15-24. "Young and new workers are at highest risk for workplace injuries. Many young adults are dividing their attention between high school or university and a part-time job, and some have full-time summer jobs," Brewer says. "Unfortunately, many aren't aware of their job hazards, and their rights at the workplace."

The WHSCC hopes to turn this around, through its programs, and through the commitment of caring teachers, such as Graham Jefferies at Harbour View High, in Saint John.

Jefferies has been teaching high school for 27 years, and knows the importance of health and safety in the school curriculum. "Before becoming a teacher I worked in industry – I know how dangerous worksites can be. But hazards exist in all types of workplaces," Jefferies says. "Young people going to a strange job site need to know there are a lot of things out there that can hurt them – not just the obvious."

"Because we believe that 'injuries are no accident,' prevention is a primary focus. The safety of our young workers is one of our concerns. That's why we work closely with the Department of Education to develop and deliver relevant, age-appropriate education programs in our schools, from kindergarten through to high school. We strive to instill a personal safety culture early on – one we hope our youth will uphold throughout their working lives."

– Dave Greason, Vice-President, WorkSafe Services Division

RESULTS SUMMARY, CONT'D:

Payrolls
The number of accidents per $1 million in assessable payroll continued to decrease in 2006 with 1.42 accidents per $1 million in payroll. This is down from 1.43 accidents in 2005, and from a high of 1.55 in 2002.

Industry Sector
Compared to 2005, accident frequency for five industries decreased, while five industries increased. The most notable decrease was in the light manufacturing industry, which saw a 5.8% decrease. The industries of construction; metal and machinery manufacturing; finance and insurance; government, education and health; and accommodations and amusement, all saw marginal increases over 2005, with the exception of government, education and health, which experienced a 12 % increase.

Focus Industries
The WorkSafe Services Division concentrated on four focus industries: nursing homes, sawmills, forestry operations, and fish processing. When compared with 2002, the accident frequency rate for the focus industries declined by 3% to 8%, with forestry operations showing a slight increase (2%).

Focus Firms
In 2006, 77 active companies received in-depth assistance with health and safety programs. These efforts include the implementation of the Commission-developed *5•22* health and safety model. Focus firms show a continuing improvement in accident frequencies. Since 2002, the overall accident frequency rate for firms selected has declined from 16.99 accidents per 100 FTEs, to 12.94 accidents per 100 FTEs in 2006.

PROFILE, CONT'D:

By the time students reach high school they have the basics, but are still naive about a lot of the dangers, Jefferies says. Many don't know they have the right to refuse dangerous work, without punishment from their employer. Through his co-operative education class, his students receive health and safety, CPR, and WHMIS training, and Jefferies draws on many of the WHSCC's resources to help him get the safety message across. These include support materials such as the Lost Youth video and Important Facts to Take to Work (Information for New Workers) pamphlet. "We have really good support from the WHSCC," Jefferies says. "The activities, teaching resources and support materials are excellent. Choices for Life, for example, is a wonderful teaching aid." Jefferies also has high praise for the Passport to Safety and Safety Start programs. (Students completing the Safety Start program are given preference when applying for provincial government jobs.)

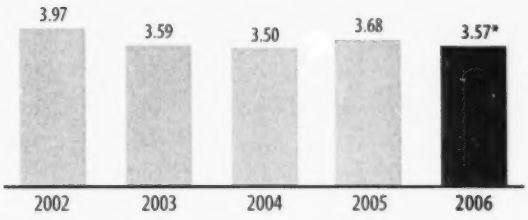
"When presented properly, students are very receptive to the health and safety message. Following classroom theory, the students do safety sweeps around the school, and they never cease to surprise me. Sometimes they're even too nit-picky, and might mix up a maintenance issue with a safety hazard. But I always encourage them to bring up any issue – it's always better to err on the side of safety."

STATISTICS:

Provincial Accident Frequency Rate

Rate per 100 FTEs

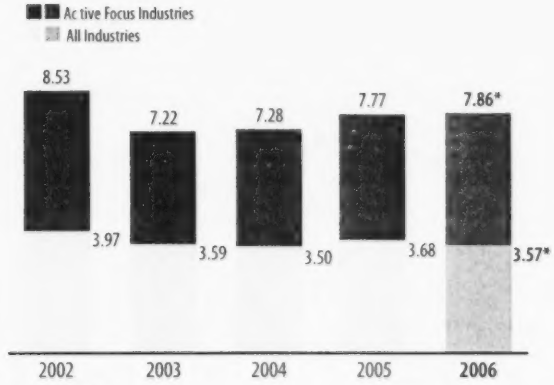
The accident frequency rate is calculated by dividing the number of claims by the number of full-time employees in a given year. A full-time employee or full-time equivalent (FTE) is defined as an employee who works the equivalent of 35 hours per week for 50 weeks of the year.



Note: Certain figures have been restated to reflect more up-to-date information.
**Projected*

WHSCC Active Focus Industries Accident Frequency Rate

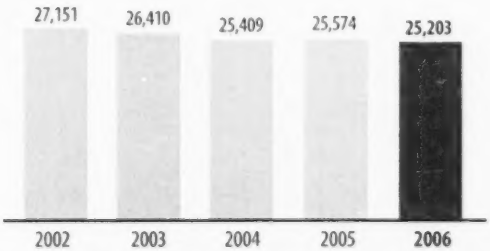
Rate per 100 FTEs



**Projected*

WHSCC Reported Accidents

Number of claims reported



Note: Certain figures have been restated to reflect more up-to-date information

HIGHLIGHTS

The WHSCC conducted 7,104 workplace inspections and wrote 5,960 orders under the *OHS Act*.

The WHSCC worked with the following focus industries: forestry operations, sawmills, nursing homes, and fish processing. Commission staff met with employer associations in these industries to discuss accident prevention, recommend improved practices, and encourage active promotion of health and safety. Health and safety officers increased their visits and inspections to these industries, and Commission staff were available to help them develop and enhance health and safety programs. The WHSCC also continued its work with focus firms (companies with poorer accident and cost records).

In addition to the focus industries and firms, the WHSCC continued to concentrate prevention and compliance efforts on residential construction.

The WHSCC mounted a new social marketing campaign – Injuries are no Accident. The campaign was launched at the health and safety conference, and garnered much media attention. The campaign included television, radio and newspaper ads, newsletter stories, and direct mail of two posters.

The WHSCC continued to actively promote youth safety. Close to 55,000 students received some form of health and safety orientation in the 2005-06 school year. Significant activities included distribution of Stella the Safety Skunk program into elementary schools, introduction of Passport to Safety within French high schools, continued free access of the Passport to Safety program in high schools (7,000 students since 2004), and the launch of a student video contest through the Department of Education. These programs will continue in 2007.

The WHSCC developed a strategy to address the high number of MSIs; this strategy will be implemented in 2007.

The WHSCC redefined its 5*22 health and safety program for smaller businesses – those without sufficient resources to implement a full safety program. The campaign is designed to educate small businesses in New Brunswick on their legislative responsibilities and to help them identify

HIGHLIGHTS, CONT'D:

...and control workplace hazards. The WHSCC partnered with the Canadian Federation of Independent Business (CFIB) to promote the program.

In 2005, the WHSCC developed a strategy to aggressively promote and enforce zero tolerance in areas that saw a marked increase in fatalities, injuries and near misses – trenching, lockout and tag, and fall arrest. The first phase of the strategy was launched in May, with a campaign directed at promoting trenching safety, and continued into 2006. In January 2006, the Commission launched its lockout and tag campaign, and rolled out its fall arrest campaign in July.

The WHSCC implemented a new financial penalty program (demerits) for those employers in violation of zero tolerance, or who are guilty of any violation more than once in a year. These penalties can reach as high as $25,000.

The WHSCC's education consultants conducted 546 workplace health and safety workshops around the province, on topics including due diligence, worker/employer responsibilities, accident investigation, developing health and safety programs, trenching, and fall protection.

WorkSafe Services hosted a variety of public workshops throughout the province, which attracted 1,391 participants. Focus continued to be on the three-day Joint Health and Safety Committee (JHSC) Core Training workshop. Other workshops covered topics such as due diligence, supervisor roles and responsibilities, WHMIS, ergonomics, workplace accommodation, and claims management.

The 26th Annual Health and Safety Conference was held October 22-24 in Saint John, attracting more than 500 registered delegates. The conference offered a selection of 19 workshops and a plenary session on pandemic planning. Keynote speaker was Maureen Shaw, president and CEO of the Industrial Accident Prevention Association. Survey results for the conference overall were very positive.

STATISTICS, CONT'D:

Prosecutions: *Occupational Health and Safety Act*

Number of:	2004	2005	2006
Charges	19	42	20
Employers charged	17	16	8
Owners charged	–	2	–
Supervisors charged	–	2	3
Contractors/subcontractors charged	–	–	2
Workers charged	2	–	–
Convictions	5	13*	19*
Charges dismissed	2	–	–
Charges withdrawn	10	17	21
Charges outstanding	15	28	13
Value of fines	$30,225	$35,715	$85,600**

**This number is not the number of individual counts that a defendant was found guilty of. An employer convicted of three counts shows up here as one conviction.*
***This includes fines levied in cases begun earlier but only concluded in 2006.*

Complaints*: *Occupational Health and Safety Act*

Number of complaints:	2004	2005	2006
Filed	71	12	9
Allowed	1	2	1
Dismissed	7	68**	9
Resolved	17	1	4
Withdrawn	3	3	–
Outstanding	65	4	–

**Note that the number filed reflects those filed in 2006 while the other number includes cases filed earlier and only concluded in 2006.*
***65 complaints were individual complaints against the same employer based on the same facts.*

Service

We will provide prompt, effective, efficient, just, fair, and caring services to each of our clients.

MEASURE

The client satisfaction result will be at least as high as the most recent five-year average by client group.

RESULTS SUMMARY

Client Satisfaction Index: Injured Workers

In 2006, 81% of injured workers indicated that they were satisfied with the Commission's delivery of service. This was a small decline from the 2005 level, and slightly below the five-year average, but still at a high level of performance.

Client Satisfaction Index: Employers

In 2006, 84% of registered employers reported that they were satisfied with the Commission's service delivery. This was unchanged from the 2005 level, and slightly below the five-year average.

*Note: The Client Satisfaction Index examines injured workers' and employers' satisfaction with the Commission's delivery of service specifically as it relates to professionalism, willingness to listen, level of understanding, accuracy of information provided, amount of benefits, communications, timeliness of handling claims, promptness of service, respect, fairness, competency, and effective problem solving.

The WHSCC strives continuously to improve its services. To this end, in early 2006, the Commission introduced a shorter and simpler Form 67, the accident report that must be filled out and submitted to the WHSCC whenever there's a workplace injury. This improved Form 67 was developed in consultation with several employers across the province.

And while the new form did simplify the reporting process, employers asked us to further improve the service by offering it electronically. The WHSCC has responded to this request, and, in 2006, began developing the capability.

"We're very excited about the service. It's a lot faster, and it will relieve some of the pressure off the mandatory three-day reporting deadline for employers," says Sandra Blagden, WHSCC's assistant director of Claims Processing. And while the service will simplify things for employers, it will also allow for quicker adjudication. "The electronic form is user-friendly and designed so that all essential information is in mandatory fields. It eliminates the possibility of incomplete forms. Currently support clerks spend about 35% of their time on the phone, tracking down missing information," she says.

Stakeholder profile

Sandra Blagden
Assistant Director,
Claims Processing
WHSCC

Also, depending on how a question is answered, the user will not have to fill out unnecessary information, as they will be prompted to the next appropriate field.

The service is currently being tested internally, where staff are troubleshooting the basic issues of functionality. But because, as an employer, the WHSCC does not typically have many accidents to report, the Commission will pilot the service with other New Brunswick employers, Blagden explains. This pilot phase is expected to begin in late spring.

"We continually work to enhance our prevention, compensation and assurance services in an unwavering commitment to providing the highest quality service possible to New Brunswick's workers and employers. Our client satisfaction surveys tell us the areas in which we need to improve, and we concentrate our efforts in these areas."

– Doug Stanley, President and CEO

HIGHLIGHTS

The WHSCC processed 25,203 claim files. Of the 13,042 claims adjudicated, 11,918 were accepted; 6,026 involved lost-time of at least one day (a 4.2% reduction from 2005), and 5,892 were no lost-time claims (medical costs only).

To improve the timeliness of decisions, the WHSCC simplified the annual review process of claimants receiving benefits.

Vocational rehabilitation services were reviewed to ensure injured workers receive timely, appropriate services.

We continued our program to educate new employers to the province on their responsibilities under the *OHS Act* and the *WC Act*, and advise them of our many services.

We continued to communicate appropriate and successful standards of care with our health care service providers.

To ensure the best care possible for our injured workers, the WHSCC continues to audit our health care service providers.

The WHSCC continued to maintain a network of six family physicians (one in Edmundston, two in Moncton, one in Saint John, and two in Fredericton) to provide continuity of care for claimants without family physicians, and assist other family physicians and the Commission to develop holistic care plans. The Commission provides training to these physicians on employment-related health issues that most other family physicians may lack.

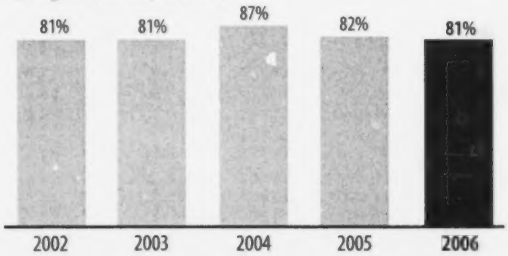
The Assessment Services Department hosted 14 information sessions with employers, employer associations and groups.

The WHSCC produced and distributed to employers a new Form 67, for reporting workplace accidents and occupational diseases. This shorter and simplified form ensures that the Commission effectively captures the necessary information to adjudicate claims more quickly.

We designed and began testing an online claim registration form.

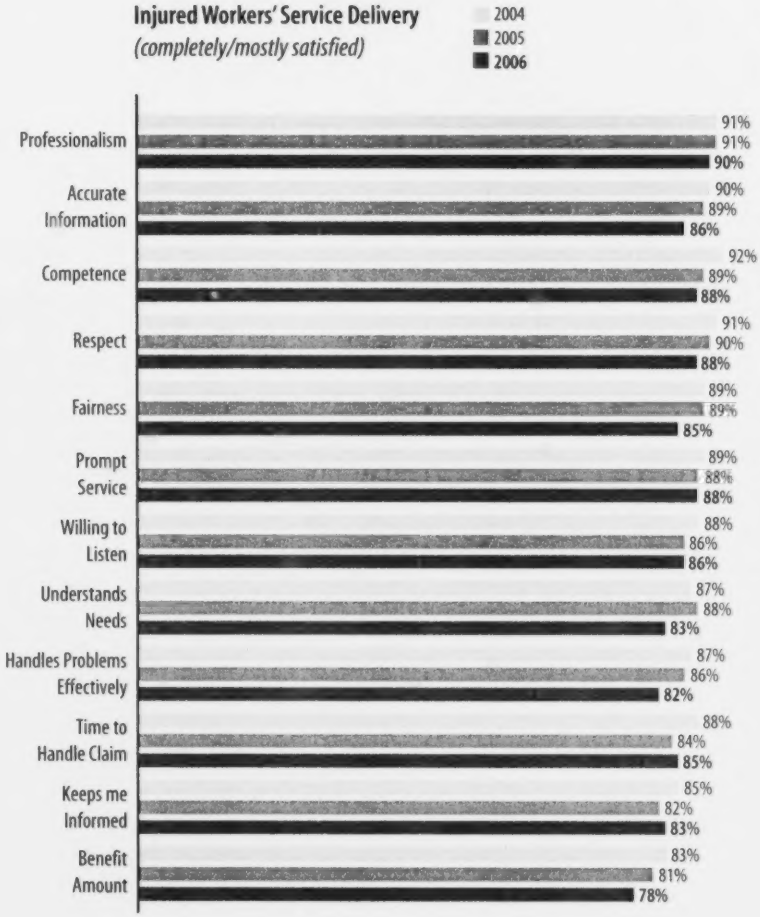
STATISTICS:

Injured Workers' Satisfaction Index
(weighted for importance)

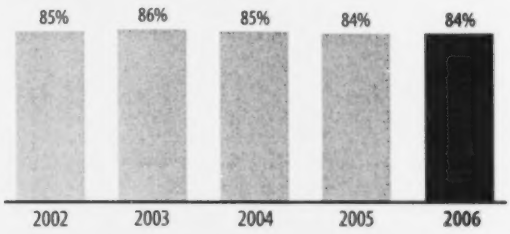


Note: The Client Satisfaction Index (CSI) is a composite measure of the overall average satisfaction with the key service attributes believed to contribute to client satisfaction. The level of importance rating of each service attribute is factored into the calculation.

Injured Workers' Service Delivery
(completely/mostly satisfied)



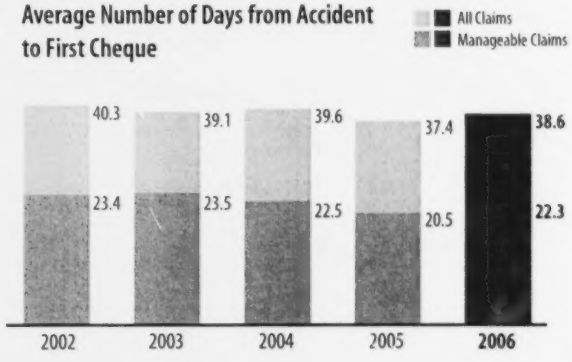
Employers' Satisfaction Index
(weighted for importance)



Note: The Client Satisfaction Index (CSI) is a composite measure of the overall average satisfaction with the key service attributes believed to contribute to client satisfaction. The level of importance rating of each service attribute is factored into the calculation.

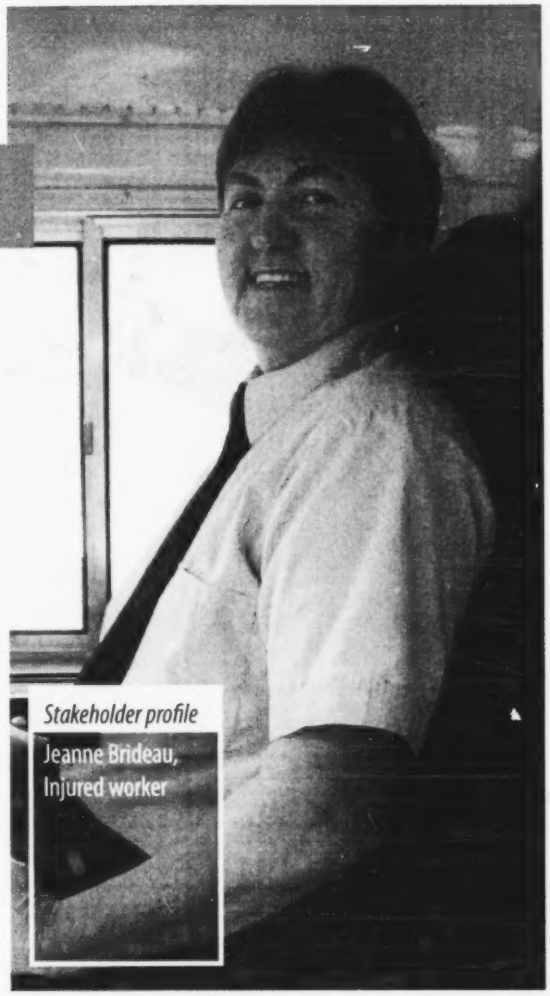
Employers' Service Delivery
(completely/mostly satisfied)

Average Number of Days from Accident to First Cheque



Return to Work

We will decrease the time by which injured workers return or are ready to return to employment.



MEASURE

A five-year comparison of the percentage of all injured workers who lost time from work and:

- Return to work within a range of days.
- Were fit to return to work within a range of days but were not working.

RESULTS SUMMARY

Results show that, over time, 97% of injured workers return to work or are fit to work at time of claim closure; 3% are unable to. Half of that number (1.5%) withdraw from the workplace, die or leave the workforce for personal reasons other than the injury. This number remains largely unchanged over the past five years, but there is improvement (to 3.0% from 3.8%) in the latest period for which complete data is available (2003 accidents).

When a doctor told Jeanne Brideau, an elementary school bus driver, that she would most likely be unable to return to work in that profession, she was determined to prove him wrong.

"It just made me push myself harder," Brideau says.

At this point she had already undergone a few years of intense pain and physical therapy.

Brideau's troubles began in September 2000, when she was given a new model bus to drive; it proved to be an ergonomic nightmare for Brideau and resulted in snapping hip syndrome, forcing her to stop work. It was determined she could return to work with modifications to the school bus, and with kinesiotherapy and physiotherapy.

With much difficulty, Brideau resumed her bus run and was travelling three times a week to Bathurst (a two-hour return trip) for physiotherapy. In constant pain and physically exhausted from the travel, Brideau lost control of her vehicle after a session in Bathurst and sustained multiple fractures to her left ankle. Following surgery and several castings, her orthopedic surgeon questioned a return to work as a bus driver.

Her health began to deteriorate. She was unable to bear any weight and was forced to go down her stairs on her behind. She recalls with a laugh how she had to prop herself on the kitchen counter beside the stove to cook supper and caught fire – twice! And although Brideau laughs about it now, her eyes begin to well as she relates her painful journey on the road to recovery. A previously healthy, energetic and athletic woman who had never taken so much as an Aspirin, Brideau became a recluse in her home. The pain was unbearable, and frequent nightmares affected her sleep.

No longer able to stand seeing Brideau in such a state, two friends, both nurses, forced her to go to Moncton with them to see a second orthopedic surgeon. She was referred to a pain clinic in Campbellton, and subsequently to the WHSCC's Workers' Rehabilitation Centre (WRC), where she was diagnosed with complex regional pain syndrome, Type 1.

"The impact of a workplace injury can be severe. The best thing is to avoid being injured in the first place. When an injury does occur, the WHSCC has a range of programs and services to help the worker, from wage replacement to vocational rehabilitation. We strive to improve on these services every year."

– Dave Greason, Vice-President, WorkSafe Services Division

PROFILE, CONT'D:

Once again she was told she might not be able to return to work as a driver.

Unwilling to accept this, Brideau took on her rehabilitation at the WRC with dogged determination.

In her first week, Brideau was unable to tolerate wearing a sock or shoe on her injured foot, but within a few days she was able to stand both a sock and shoe for the full day. Her rehabilitation was painful, she suffered bouts of nausea and other complications with medications, but the light at the end of the tunnel, in the shape of a yellow school bus, drove her on. After nine weeks she was discharged, with the condition she continue physiotherapy. Brideau says that without the unconditional support of her family physician, who has always believed in her, as well as her friends, she could not have gotten through it.

Today, Brideau still suffers pain, but is ecstatic to be back at work. "I love the children, and I love driving. In the bus, with the kids, I completely forget my pain."

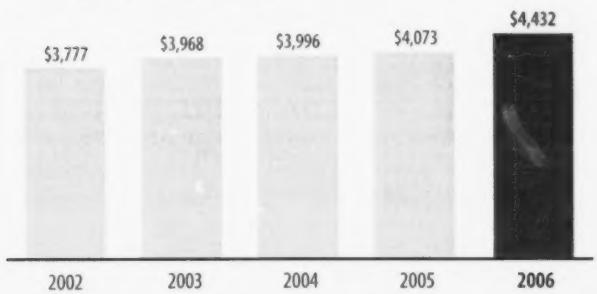
Brideau appraises her ordeal philosophically.

"I learned a lot, and I discovered a strength within myself I never knew existed," she says.

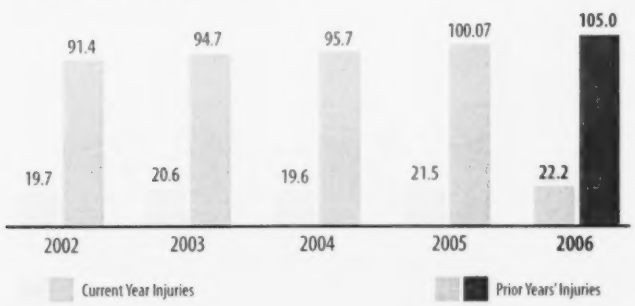
Claudette Roussel, Brideau's case manager, praises Brideau's efforts. "She proved to us that with positive thinking and resolve, you can attain your goals. She worked very hard, and succeeded," Roussel says.

STATISTICS:

Average Payment per Claim



Benefits Payments *(in millions)*



HIGHLIGHTS:

Some injured workers require more comprehensive support from the WHSCC to help them recover from their injuries and return to employment. This assistance is provided through case management teams located in the regional offices, and may last for several months or, in the most severe cases, several years. In 2006, 4,620 daimants received these services.

To ensure quality of services and to identify opportunities for improvement, the WHSCC conducted audits on physiotherapy clinics, gradual return-to-work services, chronic pain service, and work capacity evaluation services. The Commission also began a review of case management and vocational rehabilitation services.

The WRC completed a review of best practice for assessing and treating clients with mild traumatic brain injury (MTBI). This resulted in the development of an MTBI assessment and treatment protocol, including a focus on work assessments and return-to-work strategies.

The WRC offered a pilot multidisciplinary Augmented Work Conditioning service from November 2005 to December 2006. Its purpose was to increase return-to-work rates and decrease claim duration and costs by effectively addressing psychosocial barriers to return to work, using a cognitive behavioral approach combined with individualized treatment.

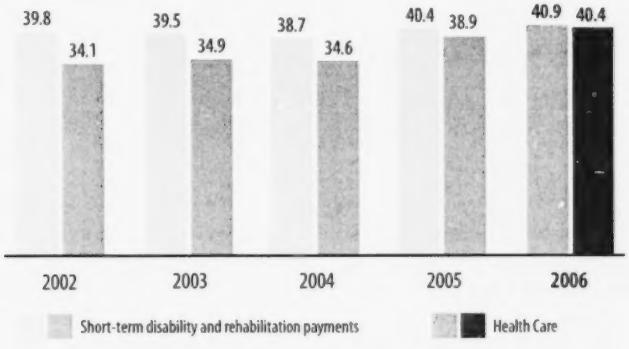
The WRC completed a review of best practice for assessing and treating clients referred for work hardening, with an emphasis on a biopsychosocial approach to address the complex issues associated with workplace injuries and chronic pain. To help facilitate an effective return to work, the Commission developed the pamphlet Employer Guidelines to Symptom Management Strategies.

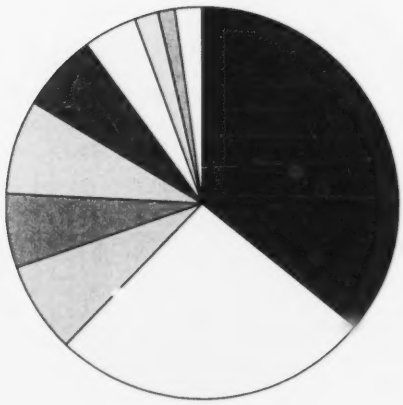
STATISTICS, CONT'D:

Summary of Injured Worker Benefits for 2006:

When claiming:	Maximum Annual Earnings	Maximum Weekly Earnings	Percentage Rate for Determining Benefits	Maximum Weekly Benefits	Effective Date
No Dependants	$51,900	$998.08	85% of net	$608.17	01-Jan-06
Dependent Spouse or Equivalent	$51,900	$998.08	85% of net	$637.83	01-Jan-06

Short-term Disability and Rehabilitation, and Health Care Payments *(in millions)*

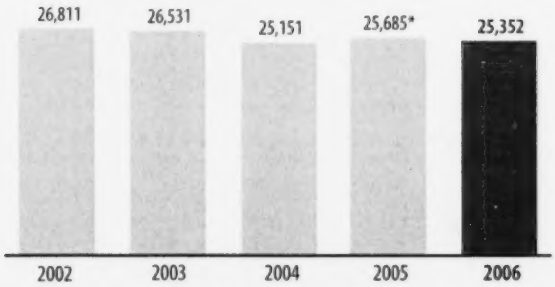




Nature of Injury

- 36.0% Sprains, strains, tears, unspecified
- 26.4% Other
- 7.8% Bruises, contusions
- 7.3% Fractures
- 6.3% Traumatic injuries to muscles, tendons, ligaments joints etc., unspecified
- 6.2% Cuts, lacerations
- 4.5% Back pain, hurt back
- 2.0% Traumatic tendinitis
- 1.9% Tendinitis
- 1.5% Crushing injuries

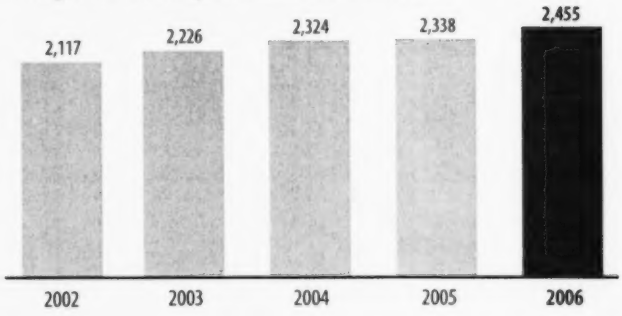
Number of Claims Created



**This figure has been restated from previous publications to reflect new information.*

STATISTICS, CONT'D:

Number of Injured Workers Receiving Long-term Disability Benefits at December 31

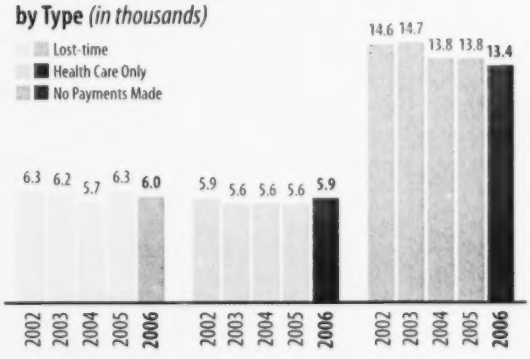


Injured Workers with Lost-time Claims

	2002	2003	2004	2005	2006
% returning or fit to return to work within:					
20 days	60.6%	58.8%	59.0%	61.2%	61.6%*
80 days	80.3%	79.0%	79.6%	80.8%	78.1%*
130 days	87.3%	88.4%	87.7%	88.2%	82.9%*
260 days	93.9%	94.6%	94.3%	94.3%	N/A
520 days	96.4%	96.9%	96.9%	N/A	N/A
% not fit to return after more than:					
520 days	3.6%	3.1%	3.1%	N/A	N/A

* Some claims are still in treatment and rehabilitation as of December 31, 2006.
N/A indicates that sufficient time has not elapsed for claims to mature for the specified time frame.
Note: Certain figures have been restated to reflect more up-to-date information.

Number of Claims Created by Type *(in thousands)*



Note: Certain figures have been restated from previous publications to reflect new information.

HIGHLIGHTS, CONT'D:

The WHSCC partnered with the Human Rights Commission and the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour to develop new literature on workplace accommodation and the right to return to work. The resources include a comprehensive 25-page guide detailing workers' and employers' rights and obligations under New Brunswick's *Human Rights Act*, *Employment Standards Act*, and *Workers' Compensation Act*, and two pamphlets – one for workers, and one for employers – with frequently asked questions.

The WHSCC continued to offer workplace accommodation training and implementation assistance to New Brunswick workplaces.

The WHSCC provided accredited training for New Brunswick physicians on treatment of injured workers.

The WHSCC developed an incentive program to encourage and assist injured workers to return to work.

The WHSCC developed a program to identify potential long-term claims to ensure timely and effective services to facilitate a safe return to work.

Efficiency

We will hold the assessment rates to employers at the lowest level possible, consistent with the best possible benefits to clients.

Stakeholder profile

Mike MacFarlane
Treasurer,
WHSCC

MEASURE

At a minimum, we will maintain a fully-funded liability.

RESULTS SUMMARY

Assets held to meet future benefit obligations for past injuries reached $1.035 billion at the end of 2006, representing a 111.0% funded liability. The WHSCC investment portfolio produced an annual return of 13.3%.

The provisional assessment rate decreased by $0.05 from 2005, to $2.14. This represents the second consecutive year that the assessment rate decreased. In 2006, New Brunswick's rates continued to remain the lowest in Atlantic Canada.

The WHSCC derives its revenue from two primary sources – assessment income and investment income.

Assessment revenues are invested and managed by independent, external investment managers, based on a long-term investment strategy and policies set out by the WHSCC's board of directors.

"Managing the investment fund is a challenging balancing act. The board of directors is trying to ensure the security of benefit payments for many years into the future while trying to keep the assessment rates for employers as low as possible; it means maximizing the probability of meeting return objectives over the long term at an acceptable level of risk," says Mike MacFarlane, WHSCC treasurer.

The board of directors believes one of the most important factors affecting risk and return is asset mix. To ensure that the investment strategy remains appropriate, the board of directors conducts, with the help of an independent consultant, periodic asset liability studies. A study was conducted in 2006 to help the board determine an appropriate asset mix based on the Commission's financial position, its current funding policy, the nature of its liabilities, and the board members' risk tolerance, he says.

As a result of the study, the board made some changes to the long-term strategic asset mix. The target allocations will move to 60% equities, 25% fixed income, 10% real estate and 5% real return bonds.

"The most significant change in the asset mix is the addition of liability-hedged investments, specifically real estate and real return bonds," MacFarlane says. "These were added because, in a large part, the return they provide changes with the rate of inflation. The majority of the Commission's liabilities are indexed to inflation. As inflation rises, so do our payments, so it makes sense that we should increase the allocation to assets that serve as inflation hedges," he says.

The study also resulted in a change in the funding policy. The previous funding goal (ratio of assets to liabilities) of 105% was raised to 110%, with any surplus or shortfall amortized over eight years, he explains. "For example, if the Commission was 115% funded, the board would take the additional 5% and reduce the annual assessment rate by 1/8th of the surplus each year, in order to try and return to the

"The WHSCC is committed to sustaining fiscal stability and accountability. We do this through sound strategic planning, fair policy development and transparent financial reporting. From rate setting to investments, our results are all based on informed and disciplined decisions."

– Peter Murphy, Vice-President, Corporate Services Division

PROFILE, CONT'D:

110% target over eight years." At December 31, 2006, the WHSCC was fully funded, at 111%.

These changes reduce the probability of the Commission becoming underfunded and they reduce the volatility in the annual assessment rates.

"The board takes a disciplined approach to managing its investments, based on sound governance practices and risk control. One of the best ways to minimize risk is diversification. The Commission's portfolio is diversified among asset classes, geographic locations, individual securities and industry sectors." The external investment managers that manage the Commission's investments are monitored regularly, and are subject to a rigorous selection and review process, he says.

So what does all this mean to the province's workers and employers?

"By maintaining a fully-funded liability, and prudently managing our investment portfolio, the WHSCC can reduce the volatility in its operating income and employer assessment rates while maintaining the funds needed to secure benefits for injured workers."

STATISTICS:

New Brunswick Actual Average Assessment Rates

Provisional average assessment rate

HIGHLIGHTS:

Payments to injured workers or third parties on their behalf increased 4% to $127 million.

Investment income rose 57.7%, from $64.6 million in 2005, to $101.9 million.

Third party recoveries provided cost relief to employers of approximately $1.3 million, with injured workers receiving $307,104 in addition to compensation benefits. The cost relief provided is equivalent to the revenue generated by $0.02 on the average assessment rate.

207 fraud and abuse investigations resulted in present and future claim cost savings in excess of $1 million.

A person having committed a fraud against the WHSCC entered a plea of guilty and was sentenced to 20 months, as well as being ordered to pay restitution to the WHSCC in excess of $30,000.

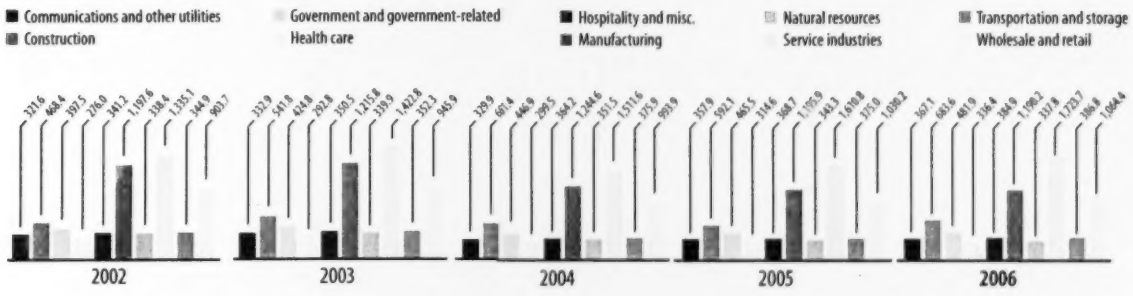
In a case involving fraud exceeding $23,000 against the WHSCC, the accused was sentenced to nine months and ordered to pay restitution to the WHSCC.

The WHSCC enhanced assessment payment options; businesses can now pay assessments through Service New Brunswick online, in person at one of SNB's 36 service centres, or over the telephone.

The Planning and Policy Department worked with the board of directors to develop and publish the *2006-2011 Strategic Plan and Risk Assessment*. This results-focused document states the Commission's long-term goals, identifies measures so that stakeholders know that the Commission is achieving those goals, and identifies eight strategies that focus staff efforts on achieving them.

STATISTICS, CONT'D:

Payrolls by Sector *(in millions of dollars)*



Note: Certain figures may have been restated to reflect new information.

Canada Average Assessment Rates
In 2007 Ascending Order

	Actual 2002	Actual 2003	Actual 2004	Actual 2005	Provisional 2006*	Provisional 2007**
Alberta	$1.64	$1.94	$1.96	$1.83	$1.67	$1.43
Manitoba	$1.49[3] $1.56[4]	$1.62	$1.71	$1.72	$1.68	$1.68
British Columbia	$1.88	$1.94	$1.99	$1.99	$1.92	$1.69
Northwest Territories & Nunavut	$1.28	$1.45	$1.82	$1.96	$1.87	$1.71
Saskatchewan	$1.65	$1.81	$2.00	$1.99	$1.84	$1.84
New Brunswick	$1.86	$2.03	$2.20	$2.16	$2.14	$2.10
Prince Edward Island	$2.34	$2.42	$2.39	$2.34	$2.23	$2.22
Quebec[1]	$1.85	$1.93	$2.15	$2.29	$2.32	$2.24
Ontario[1]	$2.13	$2.19	$2.19	$2.23	$2.26	$2.26
Yukon[2]	$1.28	$1.38	$1.54	$1.79	$2.16	$2.64
Nova Scotia	$2.50	$2.58	$2.59	$2.63	$2.65	$2.65
Newfoundland and Labrador	$3.50	$3.36	$3.41	$3.30	$2.75	$2.75

Note: Comparisons of average assessment rates can be very misleading and are influenced by the various methods adopted by WCBs for developing these averages. For example, weighting of individual rates by payroll or by industry can significantly impact the average rate. The mix of industry, the varying benefit levels and earnings ceilings, extent of industry coverage and degree of funding of liabilities can also result in distorted comparisons of average assessment rates by jurisdiction. Therefore, extreme caution should be exercised in how average WCB assessment rates are used.

* *Rates estimated except Quebec*

** *2007 estimated rates projected as of January 2007 except Quebec. In Quebec the rate represents the decreed rate set at the beginning of 2007.*

[1] *Provisional rates set at the beginning of each year.*

[2] *Rates for Yukon have been restated and are based on rate-assessed employers.*

[3] *January 1, 2002 – June 30, 2002*

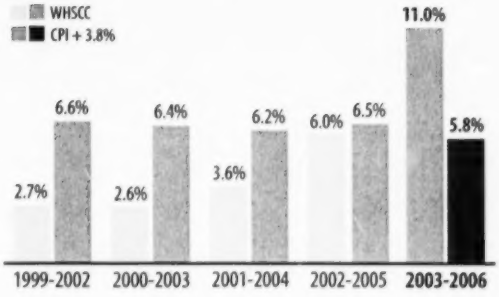
[4] *July 1, 2002 – December 31, 2002*

Source: Association of Workers' Compensation Boards of Canada
Certain figures may have been restated to reflect more up-to-date information

STATISTICS, CONT'D:

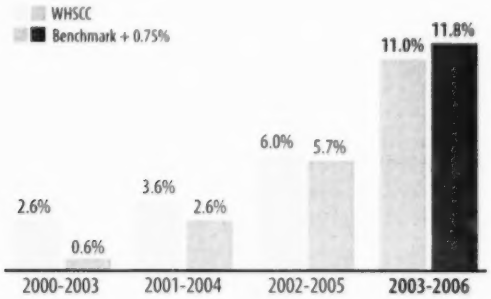
Performance Objective 1:

The investment portfolio's rate of return is to exceed the increase in the Consumer Price Index (CPI) + 3.8%, on a four-year moving average basis.



Performance Objective 2:

The investment portfolio's rate of return is to exceed the return generated by the investment policy defined benchmark portfolio by 0.75%, on a four-year moving average basis.



Investment Returns by Asset Class

For the Year Ended December 31, 2006

	WHSCC	Benchmark index return	Benchmark index
Canadian Bonds	4.0%	4.1%	SCM Universe Bond
Canadian Equities	17.2%	17.3%	S&P TSX Composite
U.S. Equities	14.7%	15.4%	S&P 500 (C$)
EAFE* Equities	25.3%	25.9%	MSCI EAFE* (C$)
Emerging Market Equities	27.9%	32.1%	MSCI EM (C$)

*Europe, Australia and the Far East

HIGHLIGHTS, CONT'D:

In 2006 the board of directors commissioned an independent governance assessment. The assessment included a review of the governance framework for compliance with legislation, a review of current practices to determine compliance with the framework, and the identification of areas for improvement. The review made recommendations to ensure the board of directors meets its governance obligations. The board has adopted these recommendations, and they are being implemented by the Commission.

The Planning and Policy Department worked with the board on the following policies: Entitlement to Benefits, Benefit Payments, Occupational Health and Safety, and Governance.

The WHSCC completed a project with the Atlantic Health Sciences Corporation (AHSC), one of eight regional health authorities in the province, enabling the Commission to receive all medical aid invoices from the region's hospitals electronically. Once the invoices are processed, the Commission sends the status on claims being invoiced and electronic cheque vouchers for invoices paid back to the AHSC. The AHSC imports this data into their systems. Plans are underway to include a second regional health authority.

STATISTICS, CONT'D:

Third Party Actions

*For the Year Ended December 31, 2006**

Cases under management	Cases finalized	Legal fees on finalized cases**	Worker benefits paid	WHSCC recovery	Excess paid to workers	Employer cost relief
75-90***	39	$382,997	$1,257,148	$1,318,657	$307,104	$1,318,657

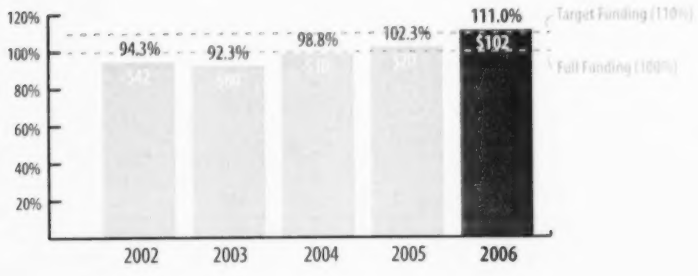
*Statistics represent actions that were settled during the period January 1, 2006 to December 31, 2006.
**Legal fees for settled actions were paid over the life of the action and not solely in 2006.
***The Office of the General Counsel manages 75-90 third party actions annually.

During the period for which the statistics are provided, the total recovered was $1,318,657. In addition to compensation benefits, injured workers received $307,104 from the monies recovered by the Commission from the at-fault party. The cost relief provided to employers is equivalent to the revenue generated by $0.02 on the average assessment rate.

Since the $2,500 general damage insurance cap was instituted on July 1, 2003, the number of settlements subject to the cap has increased, lessening the excess amount payable to the worker.

Funding History

Percent funded and dollar amounts (in millions)



Staff Satisfaction

Our employees will consider the Commission a good place to work.

MEASURE

When compared to the most recent three-year average, the employee annual satisfaction survey will produce a consistently high rating. In addition, other indicators that will be measured in support of the goal and compared to the most recent five-year average include:

- Absenteeism
- Internal promotions
- Health and safety
- Staff turnover

RESULTS SUMMARY

The employee satisfaction survey results indicate 91% of our employees find the WHSCC a "good place to work". The response rate was 86%.

Absenteeism

On average, employees were absent from work 8.31 days. This is an increase over 2005, and slightly higher than the five-year average of 8.21 days. Absences were affected by factors such as long-term health issues and labour disputes. Fifty-nine employees (14%) were recognized for their perfect work attendance in 2006. Ten employees demonstrated this accomplishment two years in a row, while 17 were three years in a row.

The WHSCC is committed to its vision of 'healthy and safe workplaces in New Brunswick.' "In promoting this vision, we must set an example for other workplaces and show them that we practise what we preach," says Heather Cossaboom, director of Human Resources. "And, since health and safety is an indicator of staff satisfaction, it's especially important in staff retention – employees who feel we care about their safety and well-being will be happier and more productive."

The WHSCC set out to prove its commitment when it launched the ***5*22*** program in 1999, which is based on five fundamentals of health and safety (health and safety responsibility, management commitment, employee involvement, hazard and risk management, and health and safety education) and 22 health and safety topics, including policy, hazard and risk identification, control and reporting, communication, inspections, accident and injury analysis, and heath and safety education delivery and effectiveness.

"By defining the five fundamentals we start to give meaning to the words health and safety," Cossaboom says. "Understanding the five fundamentals and demonstrating commitment to the 22 topics provides everyone with the basic information and all the tools required for success," she says.

When it launched the program in 1999, the WHSCC surveyed its employees and found there was much work to be done. "The survey results demonstrated gaps in our knowledge and the lack of tools for an effective health and safety program."

Monique Comeau, a WHSCC health and safety consultant, is charged with helping focus firms (firms with an accident record higher than their industry average) develop and sustain health and safety programs until they become successful and self-sufficient. Comeau was assigned to the Commission.

"As a WHSCC employee I didn't know if I would have the same leverage as I do with the focus firms, and if I would have access to all levels of the organization," Comeau says.

*"Leadership development, career advancement, wellness and a healthy and safe work environment were key to the activities this past year. Results from the staff satisfaction and 5*22 surveys demonstrate both management's and employees' commitment to the Commission's goals and the culture of a good place to work."*

– Heather Cossaboom, Director of Human Resources.

RESULTS SUMMARY, CONT'D:

Internal promotions
In 2006, 108 competitions were opened and completed, and 17 of these were cancelled. The vacancy rate in unfilled positions was 7.92, the lowest since 2000. From the 61 completed competitions for regular positions, 22 staff (34%) were promoted from within. Of the 22, 13 were bargaining employees and nine were non-bargaining.

Health and Safety
The 2006 Health and Safety Plan was launched in January. The focus was on continuous improvement and developing an organizational "mindset" for improving awareness of all health and safety activities.

The number of accepted claims in 2006 was 16, resulting in two lost-time claims for a total of 59 days. The cost of these two claims was just over $13,000, the lowest cost of claims for the Commission in several years.

Staff turnover
At 6.22%, staff turnover is higher than the five-year average of 5.2%. Twenty-seven employees left the organization, including nine retirements (33.3%).

PROFILE, CONT'D:

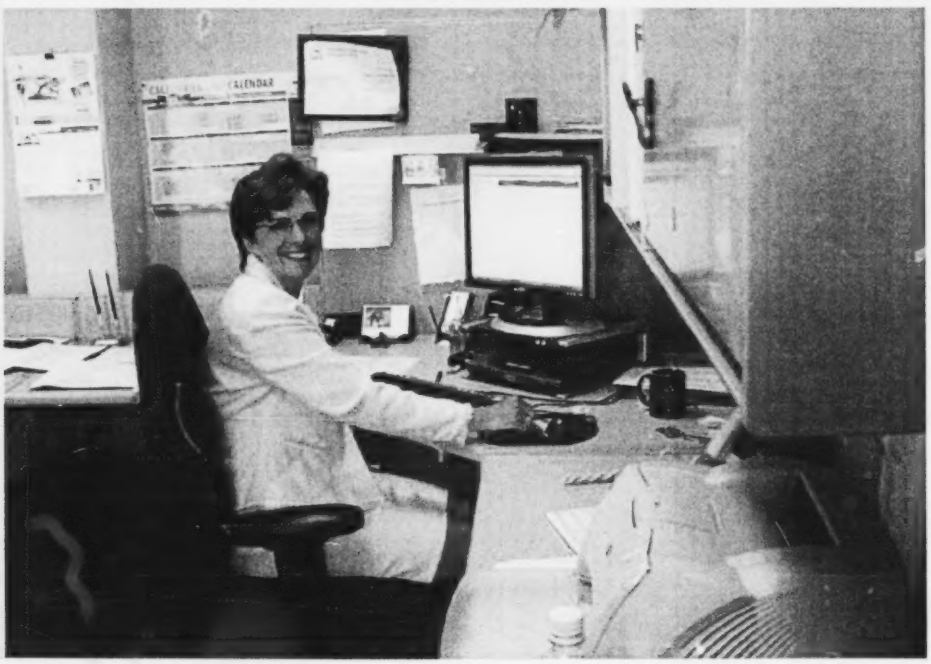
But Comeau's reservations were put to rest when Doug Stanley, the WHSCC's president and CEO directed her to treat the WHSCC as any other company. "He told me, 'Don't give us any special treatment; treat us just as you would any other company,' " Comeau says. "I was given the mandate to help the WHSCC develop a program that would be the paragon for all other New Brunswick workplaces. To do that, you have to have buy-in from the top."

So Comeau, together with the WHSCC executive and human resources, developed a yearly action plan, and reviewed and developed health and safety policies, procedures and directives. In 2003, employees were resurveyed; the results showed a significant improvement over 1999, but still identified areas that could be further developed.

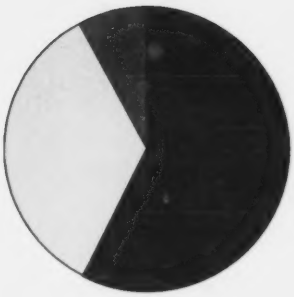
"We continued on the journey and developed an overview plan, broken down into quarters, which defined objectives with deadlines, and assigned delegates. We've worked diligently with our health and safety consultant and officers, our JHSC and our SWATs (special workplace action teams) on identifying job hazards and their controls; investigating, documenting and reporting all incidents; writing, reviewing and updating directives; and educating staff – all aimed at exceeding legislative standards," Cossaboom says.

Another health and safety survey in 2006 showed the gaps had been closed. "We're extremely pleased with the results, but we're still not perfect," Cossaboom says. "With these results, the WHSCC has changed its approach, so that the managers and their departments would now drive the process, rather than the executive. We will continue to monitor and strive for continuing improvement."

So the WHSCC is not perfect, but how about self-sufficiency, the goal Comeau sets for her focus firms? "If it was any other workplace yes, but since we strive to be the flagship, our benchmark is different. We've achieved our measure of best practices, but there is still room for improvement," Comeau says.



STATISTICS:



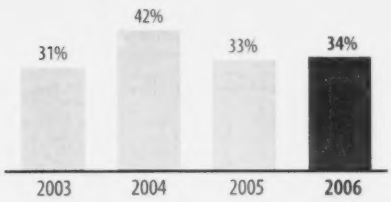
Staff Terminations

- 55.56% Left to work elsewhere
- 33.33% Retirement
- 7.41% Relocation with family

TOTAL TERMINATED: 27

Internal Promotions

Percentage of internal promotions based on the annual competitions held.



EMPLOYMENT MILESTONES AND RETIREMENTS:

In 2006, the WHSCC recognized 66 employees for their years of public service.

Those with 5 Years of Government Service
Amanda Atherton, Angela Chaisson-Beaudin, Rose-Anne Comeau, Denise Doiron, Micheline Drisdelle, Jacinthe Gagné, Nancy Graham, Tanya Gray, Rachel Guay, Lise Minville, Janice Oliver, Jocelyn Ouellette, Claude Roy, Linda Theriault, Tanya Vanier.

Those with 10 Years of Government Service
Angela Acott-Smith, Martine Bélanger, Richard Blais, Gayle Brown, Rachel Cyr, Lorraine Drapeau, Marilyn Hall-McMillan, Peter Jensen, Darren McCarthy, Michael McGovern, Anne Walker.

Those with 15 Years of Government Service
Paul Bourque, Kim Brown, Tammy Burns, Darlene Doiron, Susan Earle, Kim Kelly, Muriel Melanson, Blair Skeldon, Maureen Stokoe, Paul Vautour.

Those with 20 Years of Government Service
Glenda Barrett, Katherine Calvin, Richard Grasse, Ronald Grenier, Gilles Heppell, Debbie Kay, Jean Landry, John MacDonald, Ed MacFarlane, John Phinney, Mary-Jayne Underhill.

Those with 25 Years of Government Service
Collette Biggins, Roger Bourque, Perley Brewer, Bill Carvell, Janet Chiswell, Kim Doucet, Marie-Thérèse Fournier, Ed Jacob, Pat MacKenzie, Bruce Messer, Tim Reicker, Lorie Richard, Lynn Spear.

Those with 30 Years of Government Service
Donna Berube, Marg Emery, John LeBlanc, Nancy Ouellet, Val Parks.

Those with 35 Years of Government Service
Leo McPhee

Those who retired during 2006
Pat Beck, Roger Bourque, Laurette Charron, Robert Covey, Alana Crawford, Wanda Cross, Barb Foran, Susan Lagacy, Omer Robichaud.

HIGHLIGHTS:

Budgeted $867,863 for educational and professional development.

The department sponsored 38 workshops, as well as six French language programs, with a total of 313 participants.

Supervisors conducted performance reviews with 99% of the staff.

Reviewed and revised 21 human resources related directives or procedures.

Reviewed and updated 90 job descriptions, which included identifying the appropriate job hazards and their controls. These were reviewed with the incumbents and posted to the Commission's intranet site.

The wellness program provided employees with a variety of activities in support of the four global objectives of physical, nutritional, psychological and basic health.

The Commission changed its employee assistance program provider, and the new services and tools were communicated to staff.

The disability management program helped eight employees. Six employees returned to work during the year with the assistance of a gradual return to work program, and two employees remained at work, thanks to workplace adjustments through the disability management program.

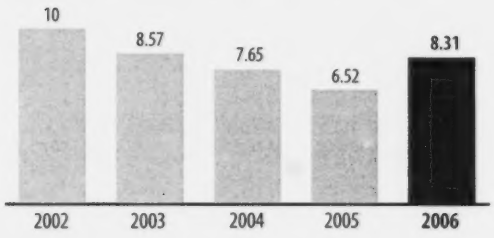
Following the first survey in 2003, the WHSCC resurveyed under *5•22*. The results were very positive and reflect the efforts made by the leadership, employees, and the Joint Health and Safety Committees to improve and maintain our program.

The annual staff meeting and recognition banquet was held in April, honouring 66 employees and five retirees.

STATISTICS, CONT'D:

Absenteeism *(days/person)*

Absenteeism is equal to total days absent divided by actual yearly budgeted positions, minus vacant positions at the end of the year.



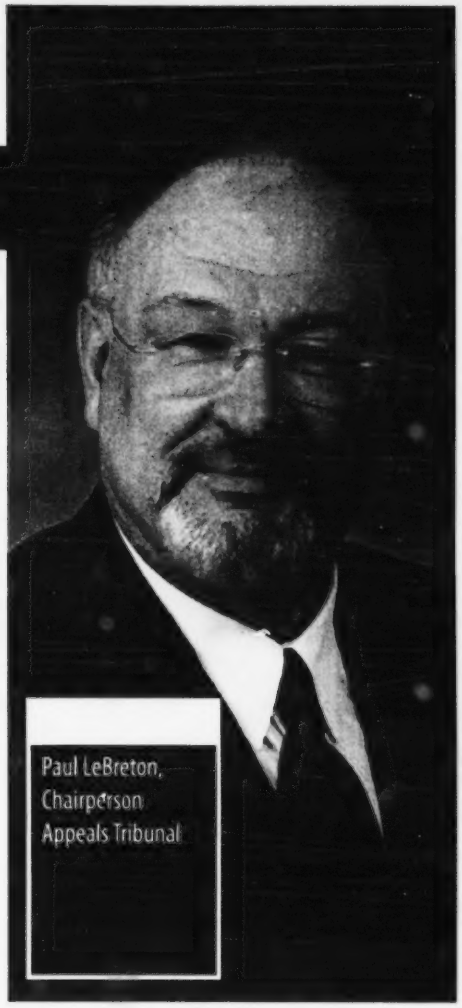
Accepted Claims for Commission Staff

Note: The number of accepted claims reported in any quarter can change because accidents are not always adjudicated within the quarter they occur. Any claims accepted outside the quarter they occur will be noted in the next quarterly report.

Staff Turnover

Appeals Tribunal

The goal of the Appeals Tribunal is to deliver the highest quality services possible, and the fair and timely resolution of appeals.



Paul LeBreton, Chairperson Appeals Tribunal

TARGET FOR 2006:
Continue to reduce the overall average processing time for appeals.

RESULTS SUMMARY
Although the overall processing time for appeals increased by 3% in 2006, the processing time from the hearing to the decision being mailed was reduced by 11%.

The Appeals Tribunal, operating at arm's length from the WHSCC, offers employers and workers the opportunity to appeal Commission decisions. The Appeals Tribunal's primary responsibility is to provide fair, consistent and impartial decisions in a timely manner.

The Appeals Tribunal consists of the following:

- Chairperson: reports to the board of directors on the administrative operation of the Appeals Tribunal. He also acts as a chairperson for appeal hearings.
- Vice-chairpersons: at the present time, we have seven part-time vice-chairpersons who chair appeal hearings.
- Appeals Panel members: Appeals Panel members, representatives of workers or employers throughout the province, are appointed by the board of directors. At present, we have 20 part-time members.
- Staff members: In support of the activities of the Appeals Tribunal, 13 staff members work to schedule hearings, prepare the necessary documentation and ensure decisions are sent to all parties concerned.

Achieving fair, consistent, impartial and timely completion of appeals requires well-trained vice-chairpersons, panel members and staff, a consistent approach to deciding appeals, and supportive legislation and policies.

Workers, dependants, and employers can appeal decisions of the WHSCC. As an administrative tribunal, the Appeals Tribunal is a quasi-judicial body that follows the rules of Natural Justice in its decision-making.

Appeals Panel hearings
An Appeals Panel will consider an appeal at an Appeals Panel hearing. The Appeals Tribunal holds its hearings in regions throughout the province in the official language chosen by the person submitting the appeal. Appeals Panel decisions are final and delivered in writing. The Appeals Panel consists of a Three-Person Panel or a Single-Person Panel.

"The continuing rise in the number of appeals initiated along with the changes in vice-chairpersons continues to be the major challenge in making a significant improvement in the processing time for appeals."

~ Paul M. LeBreton, Chairperson of the Appeals Tribunal

HIGHLIGHTS:

The amount of appeals received increased by 18.5% from 2005, when we had an increase of 5.5% from the previous year. Since we were unable to process as many appeals as were being submitted, our inventory of appeals increased during the year. This led to the slight increase in the overall processing time.

The average processing time for appeals from the hearing to the decision being mailed was reduced by 11% in 2006.

The amount of postponed appeals decreased by 7.8% over last year's level, as compared to an increase of 26% in 2005. This area was a concern to us as postponed appeals remain in our inventory of appeals to be scheduled. Last year, we indicated that we would monitor postponed appeals to determine if a trend was developing and to take appropriate measures. One step that was taken was to withdraw appeals in lieu of postponing when it is determined that an appeal was not ready to proceed. This happens most often when the party requesting the appeal is looking for additional information to be added to the Appeal Record. As this may take some time and the information has to be reviewed by the original decision-maker, these files are withdrawn from our active list of appeals while this process runs its course.

A tool called the Monitoring and Feedback Process was developed and implemented. This tool was created in order to provide Appeals Tribunal members with information on their performance while discharging their duties, as well as giving the member an opportunity to provide feedback to the chairperson on professional development requirements.

APPEALS, CONT'D:

Three-Person Panel
A Three-Person Panel is made up of a chairperson and two panel members. The chairperson is chosen from the Appeals Tribunal's list of individuals appointed for that purpose. The two remaining panel members consist of a worker representative and an employer representative, also chosen from pre-established lists. Panel members are required to act impartially, and as such, do not represent any particular group.

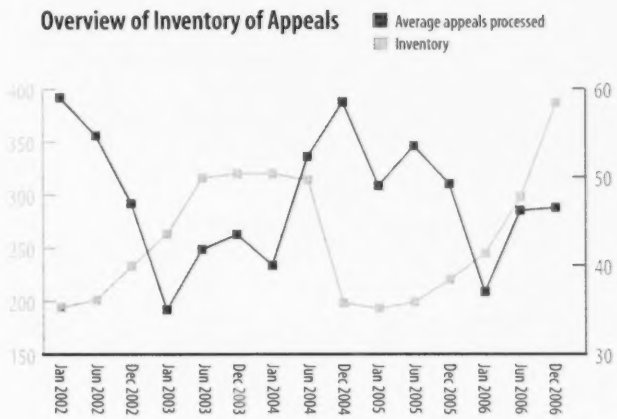
Single-Person Panel
A Single-Person Panel is subject to the consent of all parties and consists of a chairperson acting alone.

STATISTICS:

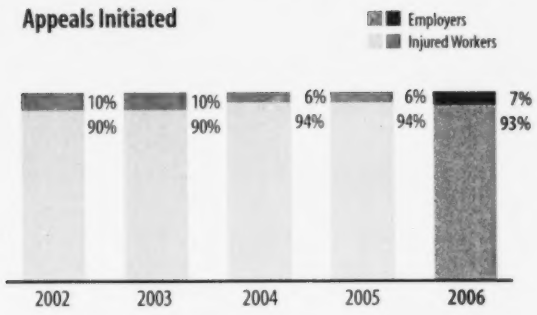
Appeals Results

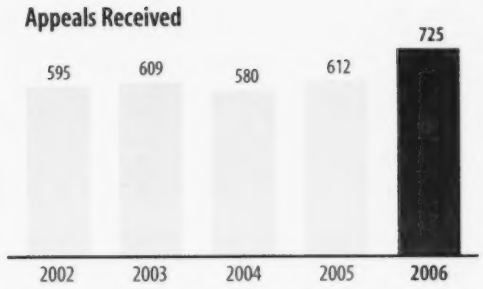
	2002	2003	2004	2005	2006
Accepted	58%	50%	59%	62%	68%
Partial	8%	13%	6%	7%	3%
Denied	32%	34%	33%	30%	28%
Withdrawn	2%	3%	2%	1%	1%

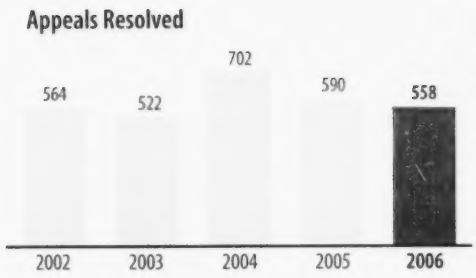
Overview of Inventory of Appeals



STATISTICS, CONT'D:







HIGHLIGHTS, CONT'D:

A new position of decision examiner was filled late in the year. This position will complement the position of quality coordinator in ensuring that a timely review of all decisions is completed prior to decisions being finalized and mailed to the parties to the appeal.

The number of appeals to the Court of Appeal of New Brunswick from Appeals Tribunal decisions was significantly reduced during 2006. The Court of Appeal heard only one appeal in 2006, while it heard six appeals in 2005 and 10 in 2004.

In February 2006, the Appeals Tribunal and the Council of Canadian Administrative Tribunals co-sponsored a conference for our members as well as those from other administrative tribunals in the Atlantic Provinces. The conference was well attended and we believe was beneficial to our members, who received information on topics of interest to them and were able to share ideas with their colleagues from other tribunals.

CONTACT

Toll-free number

1 800 222-9775

Offices

Saint John

Mailing address for all WHSCC Offices:
1 Portland Street
P.O. Box 160
Saint John, NB E2L 3X9

Head Office
Assessment Services
Claims Inquiry
Appeals Tribunal

Phone: 506 632-2200
Toll-free: 1 800 222-9775
Toll-free fax for claims:
1 888 629-4722
Appeals fax: 506 633-3989

Dieppe

30 Englehart Street, Suite F
Phone: 506 867-0525
Fax: 506 859-6911
Toll-free: 1 800 222-9775

Bathurst

Place Bathurst Mall
1300 St. Peter Avenue, Suite 220
Phone: 506 547-7300
Fax: 506 547-7311 or
506 547-2982
Toll-free: 1 800 222-9775

Grand Falls

166 Broadway Blvd., Suite 300
Phone: 506 475-2550
Fax: 506 475-2568
Toll-free: 1 800 222-9775

E-mail addresses

webmaster@whscc.nb.ca
communications@whscc.nb.ca
editor@youthsafe.ca
appeals@whscc.nb.ca

www.whscc.nb.ca

WORKSAFE WHSCC CSSIAT

TRAVAIL SÉCURITAIRE

2006

Rapport aux intervenants de la CSSIAT

Table des matières

1 *Lettre de la présidente du conseil d'administration et du président et chef de la direction*

4 *Vision, mission et mandat*

5 *Buts*
6 Principaux indicateurs statistiques
7 But en matière de sécurité
11 But en matière de service
14 But en matière de reprise du travail
18 But en matière d'efficacité
23 But en matière de satisfaction du personnel

27 *Tribunal d'appel*

30 *Communiquez avec nous*

www.whscc.nb.ca
Imprimé au Nouveau-Brunswick
Juin 2007
ISBN 978-0-9732731-8-2
ISSN 1710-1204

Lettre de la présidente du conseil d'administration et du président et chef de la direction

La Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail (CSSIAT) a connu une autre bonne année en 2006 grâce au deuxième nombre d'accidents le plus bas jamais enregistré, à un taux de cotisation moyen réduit pour la deuxième année consécutive et à une dette entièrement provisionnée de 111 %. Au nom du conseil d'administration, de la direction et des employés de la CSSIAT, nous sommes donc très heureux de vous présenter le *Rapport aux intervenants 2006*.

Le rapport donne un aperçu des buts de la CSSIAT, des indicateurs établis en vue de les atteindre et des résultats. Bien que ces buts représentent un défi, nous tentons non seulement de les atteindre, mais de les dépasser. Pour y arriver, nous avons élaboré un plan stratégique en 2006 qui s'échelonne sur cinq années et qui comprend les huit stratégies suivantes :

- Tirer parti des meilleures pratiques en prévention, en indemnisation et en réadaptation
- Connaître les lieux de travail néo-brunswickois
- Assurer des normes de gouvernance parmi les plus élevées
- Prévoir l'imprévisible
- Équilibrer le régime
- Des services médicaux de qualité, par le fournisseur approprié, à un coût abordable
- La viabilité à long terme
- Éduquer les Néo-Brunswickois

La CSSIAT a connu une autre bonne année en 2006 grâce au deuxième nombre d'accidents le plus bas jamais enregistré, à un taux de cotisation moyen réduit pour la deuxième année consécutive et à une dette entièrement provisionnée de 111 %.

En adaptant et ***en tirant parti des meilleures pratiques en prévention, en indemnisation et en réadaptation***, la CSSIAT peut améliorer de façon considérable son rendement, ce qui mène à des coûts moins élevés, à un revenu accru et à de meilleurs services. Pour déterminer les meilleures pratiques, la CSSIAT a effectué des vérifications de clients recevant des traitements de physiothérapie, lesquelles aideront à déterminer des façons d'améliorer les services de reprise du travail. Elle a effectué un examen des meilleures pratiques pour évaluer et traiter les clients atteints d'un traumatisme crânien léger, et a élaboré un protocole d'évaluation et de traitement à être utilisé dans ces cas suite à l'examen. Elle a également effectué des examens des fournisseurs de services de conditionnement au travail, des traitements de douleur chronique, des services de reprise graduelle du travail et des évaluations de la capacité de travail.

Le coût des lésions musculo-squelettiques liées au travail s'est chiffré entre 35 et 43 millions de dollars pour les années 2001 à 2005, et 70 % de ces réclamations avaient trait à des lésions au dos et aux épaules. Par conséquent, en 2006, une stratégie a été élaborée en vue de réduire le nombre d'accidents et le coût de ces lésions.

En ***connaissant les lieux de travail néo-brunswickois***, nous pouvons gérer plus efficacement les activités de prévention; les enquêtes et les inspections en matière de santé et de sécurité; les services aux employeurs; l'établissement des taux de cotisation; l'indemnisation des travailleurs; la réadaptation; et les services de reprise du travail. En 2006, la CSSIAT a travaillé étroitement avec quatre industries ciblées, c'est-à-dire des industries qui font l'objet d'une attention particulière en raison de leur nombre d'accidents et de leurs coûts élevés. Il s'agissait des industries de l'exploitation forestière, des scieries, des foyers de soins et de la transformation du poisson. La CSSIAT a également concentré ses efforts sur l'industrie de la récolte des pommes de terre ainsi qu'un certain nombre d'entreprises ciblées selon le dossier des accidents du groupe d'industries ainsi que celui du lieu de travail. De plus, elle a établi un partenariat avec la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante pour une campagne visant les petites entreprises.

Assurer des normes de gouvernance parmi les plus élevées sous-entend une planification stratégique et une évaluation des risques efficaces, une prise de décision méticuleuse et une bonne répartition des ressources. Cela sous-entend également une

transparence. En 2006, la CSSIAT a élaboré le *Plan stratégique et évaluation des risques de la CSSIAT 2006-2011*, c'est-à-dire un plan qui fera de la CSSIAT un organisme avant-gardiste et solide, et qui valorisera davantage les travailleurs et les employeurs de la province. Des lignes directrices ont également été élaborées qui définissent clairement les responsabilités, les compétences et les valeurs que doivent avoir tous les membres du conseil d'administration pour assurer une saine gouvernance. Et l'organisme continuera à être transparent en publiant un rapport trimestriel.

Pour assurer des normes de gouvernance parmi les plus élevées, la CSSIAT continue à effectuer des sondages annuels sur la satisfaction des employés et des clients par le biais de tiers, et à faire état des résultats.

En ***prévoyant l'imprévisible***, nous pouvons réduire les risques auxquels la CSSIAT fait face. Cela signifie qu'il faut être prêt à réagir aux situations comme la détérioration de l'état de santé de la main-d'œuvre; les changements démographiques; ainsi que les maladies professionnelles et pandémies émergentes. Il faut tenir compte du fait que le nombre de blessures pourrait augmenter, par exemple dans l'industrie de la construction en raison de projets prévus tels la remise à neuf de la centrale nucléaire de Point Lepreau et la construction du terminal de gaz naturel liquéfié. En 2006, la CSSIAT a achevé une étude sur les maladies professionnelles. Les résultats indiquent qu'elle est prête du point de vue financier à faire face aux maladies professionnelles et pandémies émergentes. Nous établissons des pratiques pour prendre des décisions sur des réclamations possibles présentées dans ces situations et continuons à porter notre attention sur les nouvelles questions liées aux maladies.

Équilibrer le régime signifie garder les taux de cotisation aussi bas que possible tout en versant les meilleures prestations possibles aux travailleurs blessés. En 2006, le taux de cotisation moyen des employeurs est passé à 2,14 $ par tranche de 100 $ des salaires, soit une diminution rapport à 2,20 $ en 2004 et à 2,19 $ en 2005. Les paiements versés aux travailleurs blessés de la province ont augmenté de 4 % comparativement à 2005, pour atteindre 127 millions de dollars.

Le fait d'acheter ***des services médicaux de qualité, par le fournisseur approprié, à un coût abordable*** permettra à la CSSIAT de réduire ses coûts d'exploitation. L'accès aux services

La viabilité à long terme est la capacité du régime d'indemnisation des travailleurs de demeurer solide pour les années à venir.

Membres du conseil d'administration 2006

Première rangée (dans l'ordre habituel) : N. Fraser MacLeod, Bernice Doiron Chiasson, Robert M. Scott*, Chantal Lafleur et Paul LeBreton. À l'arrière (dans l'ordre habituel) : Brad Brinston, Lin Hupman, Douglas C. Stanley, John Mahar et Morris Mendelson.

*Mandat a pris fin le 22 novembre 2006

appropriés à un coût abordable et dans un délai raisonnable est avantageux pour les travailleurs blessés et les employeurs. Les travailleurs blessés peuvent se remettre de leur blessure et reprendre un emploi convenable plus rapidement, réduisant ainsi les conséquences financières, et les employeurs n'ont pas à assumer les pertes associées à une interruption du travail plus longue que prévue et des frais de recyclage. En 2006, la CSSIAT a continué à améliorer ses pratiques en matière de gestion des réclamations en déterminant les facteurs qui font augmenter la durée des réclamations. Elle peut ainsi prendre des mesures dès le début de la réclamation et améliorer la probabilité d'avoir des résultats positifs.

La viabilité à long terme est la capacité du régime d'indemnisation des travailleurs de demeurer solide pour les années à venir. On peut ainsi assurer la sécurité des prestations promises aux travailleurs blessés à l'avenir et des taux de cotisation réduits pour les employeurs. En 2006, la CSSIAT a maintenu une dette entièrement provisionnée de 111 %. La pleine capitalisation favorise la stabilité des taux de cotisation en réduisant l'effet des fluctuations d'un exercice à l'autre, des désastres et d'autres événements.

Éduquer les Néo-Brunswickois est un élément fondamental de notre vision relativement à des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick. La CSSIAT met en œuvre cette stratégie chaque jour par le biais de campagnes de marketing social, d'initiatives à l'intention des jeunes et d'innombrables publications, y compris des avis de danger-alerte, des exposés sur la sécurité, ainsi que des feuilles d'information et des bulletins portant sur des emplois précis. Elle éduque par le biais de sa conférence annuelle en matière de santé et de sécurité et d'ateliers; de son bulletin imprimé et de son bulletin électronique; des conseillers en santé et en sécurité et des agents de santé et de sécurité; ainsi que des conseillers en éducation.

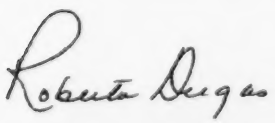
On peut ainsi assurer la sécurité des prestations promises aux travailleurs blessés à l'avenir et des taux de cotisation réduits pour les employeurs.

En 2006, la CSSIAT a poursuivi sa campagne de tolérance zéro entreprise en 2005 et a présenté les phases de la campagne portant sur le verrouillage et l'étiquetage, ainsi que sur l'excavation de tranchées. Elle a lancé une campagne de marketing social intitulée « les blessures n'arrivent pas par accident » qui vise à influencer l'attitude des gens pour qu'ils ne considèrent pas les blessures subies au travail comme une triste réaliste, mais plutôt comme étant inacceptables. La CSSIAT a présenté une orientation en matière de santé et de sécurité à près de 55 000 élèves et a également offert 546 ateliers à des lieux néo-brunswickois sur des sujets tels la diligence raisonnable, les enquêtes sur les accidents, l'excavation de tranchées et la protection contre les chutes. Par ailleurs, elle a formé un partenariat avec la Commission des droits de la personne et le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail en vue de préparer une série de publications sur les mesures d'adaptation au travail et le droit de retour au travail. Elle a également donné des renseignements aux employeurs sur les façons de se préparer pour faire face à une pandémie de grippe. Il ne s'agit là que de quelques exemples de mesures prises pour éduquer les Néo-Brunswickois.

En effet, la CSSIAT a connu une bonne année en 2006. Nous sommes heureux de ce que nous avons accompli, mais nous savons qu'il reste encore beaucoup à faire. Un seul accident mortel ou une seule blessure, c'est trop. Nous continuons à nous engager fermement envers la réduction des accidents, et nous promettons de travailler avec diligence pour faire en sorte que votre satisfaction à l'égard de nos services augmente. Nous vous demandons de partager notre vision, soit des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick. Ensemble, nous y parviendrons.

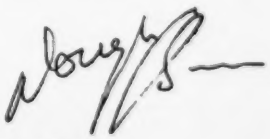
En vous remerciant de votre appui continu, je vous prie de recevoir, Mesdames, Messieurs, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La présidente du conseil d'administration,



Roberta Dugas

Le président et chef de la direction,



Doug Stanley

Vision

Des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick.

Mission

La Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail s'engage à promouvoir un milieu de travail sain et sécuritaire pour les travailleurs et les employeurs du Nouveau-Brunswick, et à offrir de façon efficace des services de qualité, des décisions justes et l'application impartiale des lois.

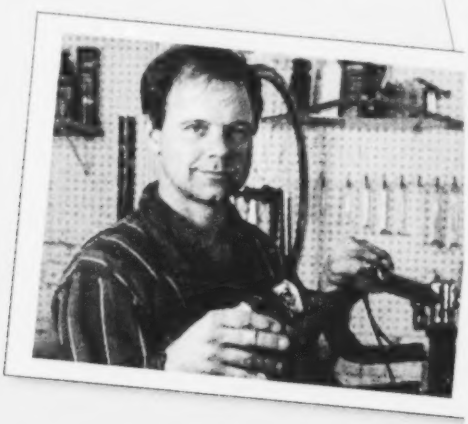
Mandat

Promouvoir la création d'une culture de travail où tous les employeurs et travailleurs considèrent qu'on peut prévenir tous les accidents du travail et toutes les maladies professionnelles.

Fournir une assurance durable et des services connexes aux employeurs.

Offrir aux travailleurs blessés des prestations d'indemnisation en temps opportun, y compris des services de réadaptation, de l'aide médicale, de l'orientation professionnelle et des services de reprise du travail en toute sécurité.

Présenter des recommandations et des conseils au gouvernement relativement à la législation, et publier les rapports, les études et les recommandations que la Commission juge à propos.



But en matière de sécurité

Nos mesures concrètes en vue d'atteindre une culture de travail sécuritaire donneront lieu à une diminution de la fréquence générale d'accidents et à une baisse considérable du nombre total d'accidents chez les industries et les entreprises où nos ressources seront concentrées.

But en matière de service

Nous offrirons des services prompts, efficaces, justes, équitables et bienveillants à chacun de nos clients.

But en matière de reprise du travail

Nous réduirons la période écoulée avant que le travailleur blessé reprenne le travail ou soit prêt à le reprendre.

But en matière d'efficacité

Nous garderons les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible en accord avec le versement des meilleures prestations possibles aux clients.

But en matière de satisfaction du personnel

Notre personnel considérera la CSSIAT comme un bon employeur.

Principaux indicateurs statistiques

Principaux indicateurs statistiques	2005	2006
Nombre de réclamations créées (peut comprendre les réclamations sans demande de prestations)	25 574	25 203
Réclamations notées, aucune prestation versée	13 777	13 427
Réclamations jugées	13 051	13 042
Réclamations acceptées	11 895	11 918
Réclamations avec interruption de travail	6 289	6 026*
Réclamations sans interruption de travail	5 606	5 892
Nombre d'accidents mortels se produisant	13	8*
Paiement moyen par réclamation	4 073 $	4 432 $
Nombre moyen de jours perdus par réclamation avec interruption de travail	73,1	74
Frais engagés au titre des réclamations pendant l'exercice courant *(en milliers)*	116 494 $	114 788 $
Paiements effectués au titre des réclamations pour des accidents de l'exercice courant et des exercices antérieurs *(en milliers)*	122 279 $	127 151 $
Frais engagés au titre des réclamations pour des accidents de l'exercice courant et des exercices antérieurs *(en milliers)*	179 098 $	159 864 $
Total des engagements au titre des prestations – employeurs cotisés *(en milliers)*	769 729 $	799 831 $
Total des engagements au titre des prestations – employeurs tenus personnellement responsables *(en milliers)*	118 531 $	121 142 $
Solde du fonds *(en millions)*	20,3 $	102,5 $
Pourcentage de capitalisation	102,3 %	111,0 %
Frais d'administration – Opérations, sans compter les employeurs tenus personnellement responsables *(en milliers)*	18 892 $	19 805 $
Frais d'administration – Santé et sécurité au travail *(en milliers)*	7 821 $	8 095 $
Revenu des cotisations *(en milliers)*	144 672 $	144 858 $
Total du revenu tiré des cotisations *(en milliers)*	175 956 $	172 828 $
Salaires assurables *(en milliers)*	6 654 307 $	6 972 591 $*
Taux de cotisation moyen provisoire	2,19 $	2,14 $
Taux de cotisation moyen réel	2,16 $	2,09 $*
Taux de rendement du marché du portefeuille	9,5 %	13,3 %
Jours civils moyens écoulés entre la date de l'invalidité et le premier chèque pour les réclamations faisant l'objet de la gestion des réclamations	18,1	20,1
Jours civils moyens écoulés entre la déclaration de la blessure et le premier paiement *(toutes réclamations confondues)*	37	39
Salaire assurable maximum	50 900 $	51 900 $
Nombre d'employeurs cotisés	13 530	13 633
Nombre de travailleurs salariés au Nouveau-Brunswick	350 500	355 400
Nombre de travailleurs protégés en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*	290 500	291 900
Nombre de travailleurs protégés en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* (à l'exception des travailleurs protégés en vertu des lois fédérales)	332 400	333 700
Nombre d'inspections des lieux de travail	6 343	7 104
Nombre d'ordres donnés (infractions à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*)	5 821	5 960
Nombre d'enquêtes sur des accidents graves**	129	115
Nombre d'ateliers de santé et de sécurité au travail	552	546
Appels reçus	612	725
• interjetés par des travailleurs (ou leur représentant)	*575*	*675*
• interjetés par des employeurs (ou leur représentant)	*37*	*50*
Appels réglés	590	558

*Projection, dans l'attente des derniers chiffres pour 2006

**Le nombre d'enquêtes sur des accidents graves comprend les accidents mortels, les fractures (sauf les doigts et les orteils) et toute autre blessure nécessitant une admission à l'hôpital (amputations, brûlures, etc.).

Remarque : Certains chiffres pourraient avoir été redressés de façon à refléter de nouvelles données.

La sécurité

Nos mesures concrètes en vue d'atteindre une culture de travail sécuritaire donneront lieu à une diminution de la fréquence générale d'accidents et à une baisse considérable du nombre total d'accidents chez les industries et les entreprises où nos ressources seront concentrées.

INDICATEUR

Une diminution de la fréquence générale d'accidents :

- dans la province;
- par rapport à d'autres commissions des accidents du travail;
- selon la masse salariale;
- selon les secteurs d'industrie.

Une baisse considérable du nombre d'accidents :

- dans chaque industrie ciblée pour la dernière période de cinq ans;
- chez chaque entreprise ciblée pour une période de cinq ans selon les années de participation.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS

Ensemble de la province

Le nombre d'accidents du travail est passé à environ 3,57 accidents pour chaque 100 travailleurs à temps plein, soit le deuxième plus bas taux jamais enregistré.

Provinces et territoires

Le nombre d'accidents avec interruption de travail au Nouveau-Brunswick continue à être inférieur à la moyenne nationale, avec 1,30 en 2004 et 1,42 en 2005. La moyenne nationale

Profil d'un intervenant

Graham Jefferies, enseignant, école secondaire Harbour View

En tant que parents, nous essayons de sensibiliser nos enfants à l'importance des bonnes habitudes de sécurité dès qu'ils sont assez vieux pour comprendre ce que veut dire le mot « non ». Il est donc naturel de compter sur les enseignants pour faire en sorte qu'ils continuent à recevoir cette formation à l'école. La CSSIAT et le ministère de l'Éducation du Nouveau-Brunswick travaillent de près pour offrir aux enseignants les outils nécessaires pour assurer cette formation. La coordonnatrice des programmes à l'intention de la jeunesse de la CSSIAT est vouée à cette tâche.

« La CSSIAT est engagée à aider nos éducateurs à promouvoir la santé et la sécurité dans la salle de classe, et ce, à tous les niveaux scolaires », explique le responsable des Services d'éducation et de consultation auprès des clients de la CSSIAT, Perley Brewer. « Depuis 1998, la CSSIAT participe activement à la rédaction et à l'élaboration de programmes d'études en matière de santé et de sécurité, et produit des ressources de soutien à l'intention des enseignants afin qu'ils puissent faire valoir une culture de santé et de sécurité auprès de nos enfants. Nous espérons qu'ils adopteront une bonne attitude envers la santé et la sécurité à un jeune âge et qu'ils garderont cette mentalité tout au long de leur vie sur le marché du travail. »

Pendant l'année scolaire 2005-2006, une orientation en matière de santé et de sécurité a été présentée à près de 55 000 élèves néo-brunswickois par le biais de programmes tels Stella la mouffette, Des choix pour la vie, Sécurité en premier et *Passeport Sécurité*.

La CSSIAT croit qu'il est important que les jeunes de tout âge reçoivent une formation en santé et en sécurité, mais tout particulièrement les jeunes âgés entre 15 et 24 ans. « Les jeunes et les nouveaux travailleurs sont le plus à risque de subir une blessure au travail. De nombreux jeunes se divisent entre l'école secondaire ou l'université et un emploi à temps partiel, et certains ont des emplois d'été à temps plein », affirme M. Brewer. « Malheureusement, de nombreux d'entre eux ne connaissent pas les dangers liés à leur travail et leurs droits au lieu de travail. »

La CSSIAT espère changer cet état de choses par le biais de ses programmes et de l'engagement d'enseignants bienveillants comme Graham Jefferies de l'école secondaire Harbour View, à Saint John.

« Nous mettons la prévention au premier plan, car nous croyons que "les blessures n'arrivent pas par accident". La sécurité de nos jeunes travailleurs nous importe, c'est pourquoi nous travaillons de près avec le ministère de l'Éducation afin d'élaborer et de mettre en œuvre des programmes d'éducation pertinents adaptés à l'âge dans nos écoles, et ce, de la maternelle au secondaire. Nous cherchons à inculquer une culture de sécurité aux élèves pendant qu'ils sont encore jeunes en espérant qu'ils garderont cette mentalité tout au long de leur vie active. »

– Dave Greason, vice-président aux Services de travail sécuritaire

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS (SUITE)

était de 2,61 en 2004 et de 2,56 en 2005. (Les données de 2006 ne sont pas encore disponibles.)

Masses salariales
Le nombre d'accidents par tranche de 1 million de dollars des salaires a continué à diminuer en 2006, pour se chiffrer à 1,42 accident, comparativement à 1,43 accident en 2005 et à 1,55 accident en 2002, qui était le nombre le plus élevé d'accidents.

Secteur d'industrie
Le nombre d'accidents a diminué pour cinq industries et a augmenté pour cinq par rapport à 2005. La plus grande diminution a eu lieu dans l'industrie de la fabrication légère, soit 5,8 %. Les industries de la construction; de la fabrication des métaux et des machines; des finances et des assurances; et de l'hébergement et du divertissement ont connu une diminution négligeable comparativement à 2005, tandis que l'industrie du gouvernement, de l'éducation et de la santé a accusé une augmentation de 12 %.

Industries ciblées
La Division des services de travail sécuritaire a concentré ses efforts sur quatre industries ciblées, notamment les foyers de soins, les scieries, l'exploitation forestière et la transformation du poisson. Le nombre d'accidents de trois industries ciblées a diminué de 3 % comparativement à 2002, pour se chiffrer à 8 %, et celui de l'exploitation forestière a augmenté légèrement, soit de 2 %.

Entreprises ciblées
En 2006, la CSSIAT a travaillé de près avec 77 entreprises afin de les aider à mettre sur pied un programme de santé et de sécurité. L'initiative comprend la mise en œuvre du modèle de santé et de sécurité que la CSSIAT a élaboré, soit le programme 5*22. Les entreprises ciblées présentent une amélioration continue au niveau de leur nombre d'accidents. Depuis 2002, le nombre général d'accidents pour les entreprises ciblées est passé de 16,99 à 12,94 accidents pour chaque 100 travailleurs équivalents à temps plein en 2006.

PROFIL (SUITE)

M. Jefferies enseigne au secondaire depuis 27 ans et il connaît l'importance d'intégrer la santé et la sécurité au programme d'études. « Avant de devenir enseignant, je travaillais dans un milieu industriel. Je sais que les chantiers comportent beaucoup de dangers. Cependant, tous les genres de lieux de travail comportent des dangers », précise-t-il. « Les jeunes qui travaillent dans un lieu de travail qu'ils ne connaissent pas doivent savoir qu'il existe de nombreux dangers et qu'ils ne sont pas toujours évidents. »

M. Jefferies explique qu'en entrant au niveau secondaire, les élèves connaissent les éléments de base, mais ils ne connaissent encore pas tous les dangers. De nombreux d'entre eux ne savent pas qu'ils ont le droit de refuser d'accomplir un travail dangereux sans subir de mesures disciplinaires de la part de l'employeur. Par le biais de l'enseignement coopératif, les élèves de sa classe reçoivent une formation en santé et en sécurité, en réanimation cardiorespiratoire ainsi que sur le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT).

M. Jefferies se sert de nombreuses ressources de la CSSIAT pour l'aider à transmettre le message de sécurité à ses élèves. Les ressources à l'appui comprennent la vidéo *The Lost Youth* (en anglais seulement) et le dépliant intitulé *Faits importants à apporter au travail – Renseignements à l'intention de nouveaux travailleurs*. « La CSSIAT nous offre beaucoup de soutien », indique-t-il. « Les activités, le matériel pédagogique et le matériel à l'appui sont excellents. Le programme Des choix pour la vie est un exemple d'une aide pédagogique formidable. » M. Jefferies fait également l'éloge des programmes *Passeport Sécurité* et Sécurité en premier. (Dans les offres d'emploi du gouvernement provincial, la préférence est accordée aux jeunes qui ont réussi le programme Sécurité en premier.)

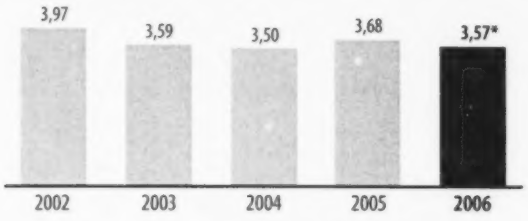
« Lorsque le message de santé et de sécurité est bien présenté, les élèves sont très réceptifs. Après la théorie en classe, ils font des inspections de sécurité dans l'école et ils me surprennent toujours. Ils sont même parfois trop soucieux des détails et peuvent confondre une question d'entretien avec un danger. Mais je les encourage toujours à soulever toute question – mieux vaut en faire trop que pas assez quand il s'agit de la sécurité. »

STATISTIQUES

Taux de fréquence provincial des accidents

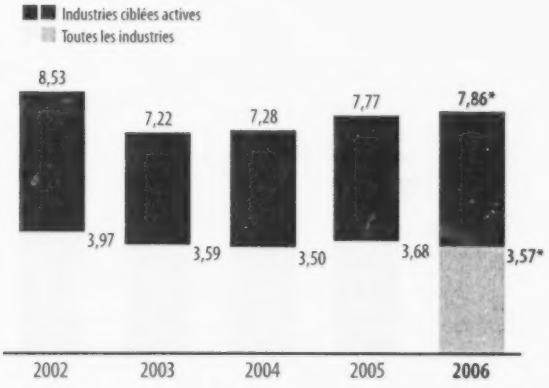
Par 100 ETP

Le taux de fréquence des accidents est calculé en divisant le nombre de réclamations par le nombre de travailleurs à temps plein dans une année donnée. Un travailleur à temps plein ou un équivalent à temps plein (ETP) est défini comme une personne qui travaille l'équivalent de 35 heures par semaine, 50 semaines de l'année.



Remarque : Certains chiffres ont été redressés de publications antérieures de façon à refléter de nouvelles données.
**Prévision*

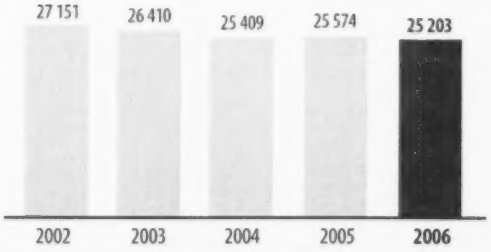
Taux de fréquence des accidents des industries ciblées actives de la CSSIAT *Par 100 ETP*



**Prévision*

Accidents signalés à la CSSIAT

Nombre de réclamations signalées



Remarque : Certains chiffres ont été redressés de façon à refléter de nouvelles données.

FAITS SAILLANTS

La CSSIAT a effectué 7 104 inspections et donné 5 960 ordres en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.

La CSSIAT a travaillé avec les industries ciblées suivantes : l'exploitation forestière, les scieries, les foyers de soins et la transformation du poisson. Des employés de la CSSIAT ont eu des rencontres avec des associations d'employeurs de ces industries pour discuter de la prévention des accidents, recommander de meilleures pratiques et encourager la promotion active de la santé et de la sécurité. Ces industries ont fait l'objet d'un plus grand nombre de visites et d'inspections par des agents de santé et de sécurité. Les employés de la CSSIAT les ont aidés à mettre au point et à améliorer leur programme de santé et de sécurité. La CSSIAT a également continué à travailler avec les entreprises ciblées (entreprises affichant un nombre d'accidents et des coûts élevés).

En plus de travailler avec les industries et les entreprises ciblées, la CSSIAT a continué à concentrer ses efforts de prévention et de conformité sur la construction résidentielle.

La CSSIAT a mis sur pied une nouvelle campagne de marketing social portant le nom de « les blessures n'arrivent pas par accident ». La campagne a été lancée à la conférence en matière de santé et de sécurité de la CSSIAT et a reçu beaucoup d'attention des médias. Elle comprenait des annonces à la télévision, à la radio et dans les journaux, ainsi que des articles dans des bulletins et l'envoi de deux affiches.

La CSSIAT a continué à promouvoir activement la sécurité auprès des jeunes travailleurs. Une orientation en matière de santé et de sécurité a été présentée à près de 55 000 élèves pendant l'année scolaire 2004-2005. Parmi les principales activités organisées, on retrouve la distribution du programme Stella la mouffette aux écoles primaires, la présentation du site *Passeport Sécurité* aux écoles secondaires francophones, l'accès gratuit continu à *Passeport Sécurité* pour les écoles secondaires (7 000 élèves depuis 2004) et le lancement d'un concours de vidéos à l'intention des élèves par le biais du ministère de l'Éducation. Ces programmes se poursuivront en 2007.

FAITS SAILLANTS (SUITE)

La CSSIAT a élaboré une stratégie visant à réduire le nombre élevé de lésions musculo-squelettiques. On mettra la stratégie en œuvre en 2007.

La CSSIAT a redéfini son programme de santé et de sécurité *5*22* à l'intention des petites entreprises, c'est-à-dire les entreprises qui ne disposent pas de suffisamment de ressources pour mettre en œuvre un programme de sécurité détaillé. La campagne avait pour but de renseigner les petites entreprises de la province sur leurs obligations législatives, et de les aider à déterminer et à contrôler les dangers au lieu de travail. La CSSIAT a établi un partenariat avec la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante en vue de promouvoir le programme.

En 2005, la CSSIAT a élaboré une stratégie en vue de promouvoir et d'appliquer de façon agressive la tolérance zéro dans les secteurs dont le nombre d'accidents mortels, de blessures et de quasi-accidents ont augmenté de façon considérable, notamment dans les secteurs de l'excavation de tranchées, du verrouillage et de l'étiquetage, et de la protection contre les chutes. La CSSIAT a mis en œuvre le premier volet de la stratégie en mai par le biais d'une campagne qui avait pour but de promouvoir l'excavation sécuritaire de tranchées. La campagne s'est poursuivie en 2006. En janvier 2006, la CSSIAT a lancé une campagne visant le verrouillage et l'étiquetage et en juillet, elle a lancé une campagne portant sur la protection contre les chutes.

La CSSIAT a mis en œuvre un nouveau programme visant l'imposition d'amendes (démérites) aux employeurs qui enfreignent les règlements en matière de tolérance zéro ou qui sont coupables d'une infraction quelconque plus d'une fois dans une année. Ces amendes peuvent atteindre 25 000 $.

Les conseillers en éducation de la CSSIAT ont présenté 546 ateliers à des lieux de travail néo-brunswickois. Les sujets traités comprenaient la diligence raisonnable; les responsabilités des travailleurs et des employeurs; les enquêtes sur les accidents; l'élaboration d'un programme de santé et de sécurité; l'excavation de tranchées; ainsi que la protection contre les chutes.

La Division des services de travail sécuritaire a offert divers ateliers publics dans l'ensemble de la province. Les ateliers comptaient 1 391 participants. La formation de base de trois jours pour les membres de comités mixtes d'hygiène et de sécurité a continué d'attirer l'attention. Par ailleurs, la Division a offert d'autres ateliers sur des sujets tels le surveillant et la diligence raisonnable; le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT); l'ergonomie; et la gestion des réclamations et le processus relatif aux mesures d'adaptation en milieu de travail.

La CSSIAT a accueilli sa 26e conférence annuelle en matière de santé et de sécurité, à Saint John, du 22 au 24 octobre. La conférence a attiré plus de 500 participants, qui pouvaient choisir parmi 19 différents ateliers et assister à une séance plénière sur l'établissement d'un plan pour faire face à une pandémie de grippe. La conférencière d'honneur était la présidente et directrice générale de la Industrial Accident Prevention Association, Maureen Shaw. Les résultats du sondage de la conférence en général ont été très positifs.

STATISTIQUES (SUITE)

Poursuites *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*

Nombre :	2004	2005	2006
d'accusations	19	42	20
d'employeurs qui ont fait l'objet d'accusations	17	16	8
de propriétaires qui ont fait l'objet d'accusations	–	2	–
de surveillants qui ont fait l'objet d'accusations	–	2	3
d'entrepreneurs / de sous-traitants qui ont fait l'objet d'accusations	–	–	2
de travailleurs qui ont fait l'objet d'accusations	2	–	–
de condamnations	5	13*	19*
d'accusations rejetées	2	–	–
d'accusations retirées	10	17	21
d'accusations en instance	15	28	13
Valeur des amendes	30 225 $	35 715 $	85 600 $**

**Ce chiffre ne représente pas le nombre de chefs d'accusation individuels dont un défendeur a été trouvé coupable. Un employeur déclaré coupable de trois chefs d'accusation est présenté comme une seule condamnation.*
***Ce chiffre comprend les amendes perçues pour des cas entamés plus tôt, mais qui n'ont été résolus qu'en 2006.*

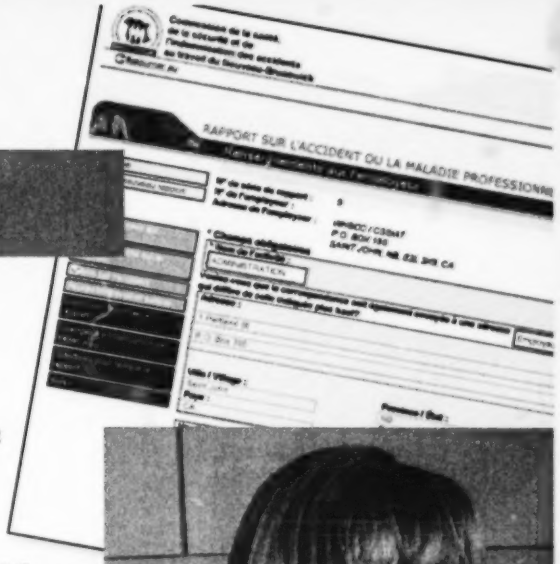
Plaintes* *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*

Nombre de plaintes :	2004	2005	2006
déposées	71	12	9
acceptées	1	2	1
rejetées	7	68**	9
résolues	17	1	4
retirées	3	3	–
en instance	65	4	–

**Veuillez remarquer que le nombre de plaintes déposées reflète les plaintes reçues en 2006, tandis que l'autre chiffre comprend les plaintes déposées plus tôt, mais qui n'ont été résolues qu'en 2006.*
***65 plaintes étaient des plaintes individuelles portées contre le même employeur en s'appuyant sur les mêmes faits.*

Le service

Nous offrirons des services prompts, efficaces, justes, équitables et bienveillants à chacun de nos clients.



INDICATEUR

Les résultats du questionnaire sur la satisfaction des clients seront au moins aussi élevés que la moyenne par groupe de clients pour la dernière période de cinq ans.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS

Indice sur la satisfaction des clients : les travailleurs blessés

En 2006, un total de 81 % des travailleurs blessés ont indiqué qu'ils étaient satisfaits des services offerts par la CSSIAT, soit une légère diminution par rapport à 2005 et un pourcentage légèrement inférieur à la moyenne de cinq ans, mais encore un niveau élevé.

Indice sur la satisfaction des clients : les employeurs

En 2006, un total de 84 % des employeurs inscrits ont indiqué qu'ils étaient satisfaits des services offerts par la CSSIAT. Le pourcentage est semblable à celui de 2005 et est légèrement inférieur à la moyenne de cinq ans.

*Remarque : L'indice sur la satisfaction des clients évalue la satisfaction des travailleurs blessés et des employeurs à l'égard des services offerts par la CSSIAT sur les plans du professionnalisme, de la disposition à écouter, de la compréhension, de la précision des renseignements, du montant des prestations, des communications, du délai de traitement des réclamations, de la rapidité du service, du respect, de l'impartialité, de la compétence et des problèmes traités avec efficacité.

La CSSIAT cherche continuellement à améliorer ses services. À cette fin, au début de 2006, elle a adopté un nouveau *Formulaire 67*, c'est-à-dire le rapport d'accident qui doit être rempli et envoyé à la CSSIAT quand un accident du travail survient. Le nouveau formulaire, qui est plus court et simplifié, a été conçu par suite de consultations auprès de plusieurs employeurs à différents endroits de la province.

Le formulaire a permis de simplifier le processus de déclaration des accidents, mais les employeurs ont demandé d'améliorer le service davantage en l'offrant électroniquement. L'élaboration du formulaire électronique a donc été entreprise en 2006.

« Nous sommes très heureux à l'idée de pouvoir offrir ce service. Il est beaucoup plus rapide et permettra aux employeurs de déclarer plus facilement les accidents dans un délai de trois jours conformément à la loi », explique la directrice adjointe du Traitement des réclamations, Sandra Blagden. Le service simplifiera les choses pour les employeurs et accélérera la prise de décision. « Le formulaire électronique, qui est facile à utiliser, a été conçu de façon à ce que tous les renseignements nécessaires figurent dans des champs obligatoires. On élimine ainsi la possibilité d'avoir des formulaires incomplets. À l'heure actuelle, les commis de soutien passent environ 35 % de leur temps au téléphone pour essayer d'obtenir des renseignements qui manquent sur des formulaires », a-t-elle ajouté. De plus, la personne qui remplit le formulaire électronique n'aura pas à répondre à des questions inutilement puisqu'elle sera guidée vers le champ approprié suivant.

On a mis le service à l'essai à l'interne. Des employés de la CSSIAT effectuent les dernières mises au point de base relatives à la fonctionnalité. M^me^ Blagden a indiqué que puisque la CSSIAT, en tant qu'employeur, ne déclare habituellement pas beaucoup d'accidents, elle mettra le formulaire à l'essai auprès d'autres employeurs néo-brunswickois. On prévoit que la phase pilote du projet commencera à la fin du printemps.

« Nous cherchons continuellement à améliorer nos services de prévention, d'indemnisation et de cotisation conformément à notre solide engagement pour offrir les meilleurs services possibles aux travailleurs et aux employeurs néo-brunswickois. Les sondages sur la satisfaction des clients déterminent les secteurs qui doivent être améliorés et nous concentrons nos efforts sur ces secteurs. »

– Doug Stanley, président et chef de la direction

FAITS SAILLANTS

La CSSIAT a traité 25 203 dossiers de réclamation. Des 13 043 réclamations qui ont fait l'objet de la prise de décision, 11 918 ont été acceptées; 6 026 comprenaient une interruption de travail d'au moins un jour, ce qui représente une diminution de 4,2 % comparativement à 2005; et 5 892 ne comprenaient aucune interruption de travail (frais médicaux seulement).

Pour améliorer la rapidité des décisions, la CSSIAT a simplifié le processus d'examen annuel des clients recevant des prestations.

Les services de réadaptation professionnelle ont fait l'objet d'un examen pour assurer que les travailleurs blessés reçoivent des soins appropriés, et ce, en temps opportun.

La CSSIAT a poursuivi son programme qui vise à sensibiliser les nouveaux employeurs de la province à leurs responsabilités en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et de la *Loi sur les accidents du travail*, et à les aviser des nombreux services que la CSSIAT offre.

La CSSIAT a continué à communiquer les normes de soins appropriées et efficaces aux fournisseurs de soins de santé.

Afin d'assurer que les travailleurs blessés reçoivent les meilleurs soins possibles, la CSSIAT poursuit la vérification de ses fournisseurs de soins de santé.

La CSSIAT a continué à maintenir un réseau de six médecins de famille (un à Edmundston, deux à Moncton, un à Saint John et deux à Fredericton) pour assurer la continuité des soins pour les travailleurs blessés qui n'ont pas de médecin de famille, et aider d'autres médecins de famille et la CSSIAT à élaborer des plans de soins holistiques. La CSSIAT leur offre de la formation sur des questions de santé liées à l'emploi que la plupart des autres médecins de famille n'ont peut-être pas.

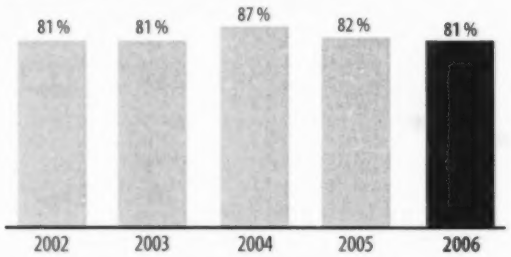
Les Services des cotisations ont organisé 14 séances d'information à l'intention d'employeurs, d'associations d'employeurs et de groupes divers.

La CSSIAT a produit un nouveau *Formulaire 67* pour déclarer les accidents du travail et les maladies professionnelles. Elle les a distribués aux employeurs. Ce formulaire, qui est plus court et simplifié, assurera que la CSSIAT reçoit bien les renseignements nécessaires pour prendre une décision sur une réclamation plus rapidement.

Nous avons conçu et mis à l'essai un formulaire de réclamation en ligne.

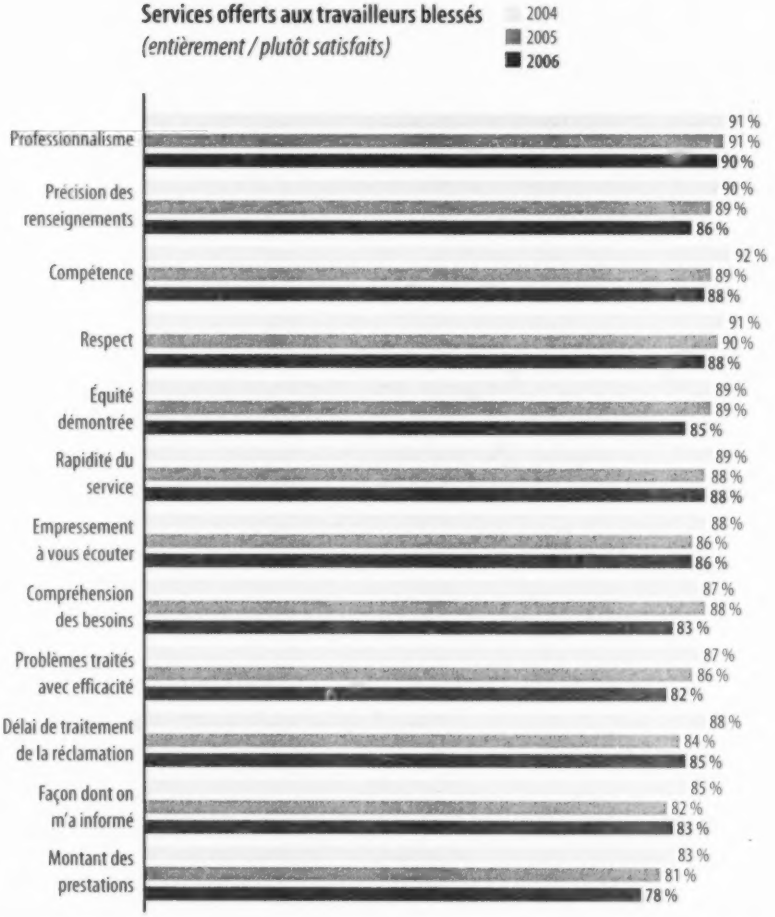
STATISTIQUES

Indice de satisfaction des travailleurs blessés
(pondéré selon l'ordre d'importance)

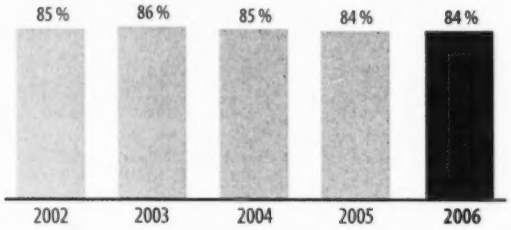


Remarque : L'indice de satisfaction des clients est une mesure globale de la satisfaction générale à l'égard des attributs de service principaux qui contribueraient à la satisfaction des clients. Le calcul tient compte de la cote d'importance accordée à chaque attribut de service.

Services offerts aux travailleurs blessés
(entièrement / plutôt satisfaits)

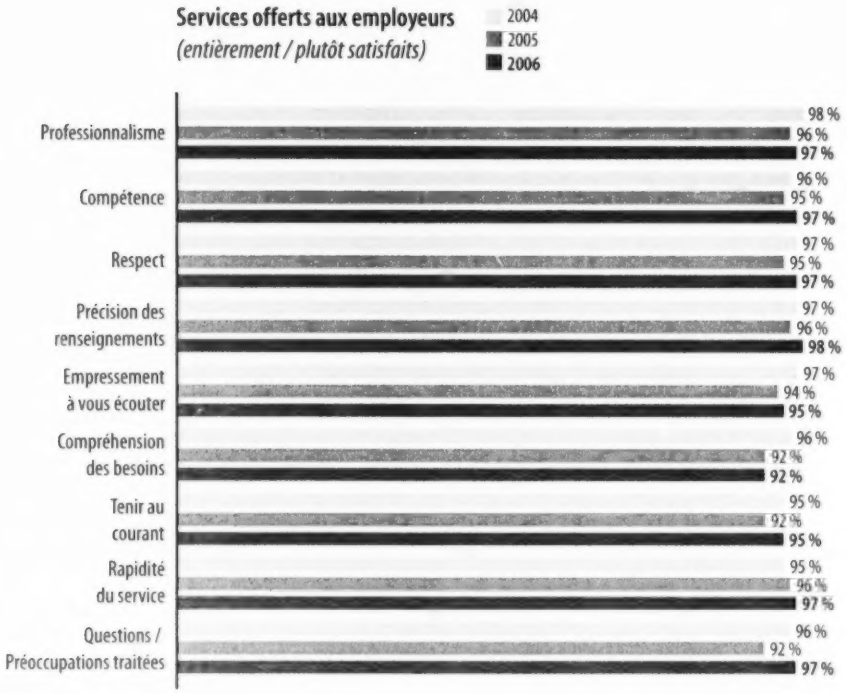


Indice de satisfaction des employeurs
(pondéré selon l'ordre d'importance)

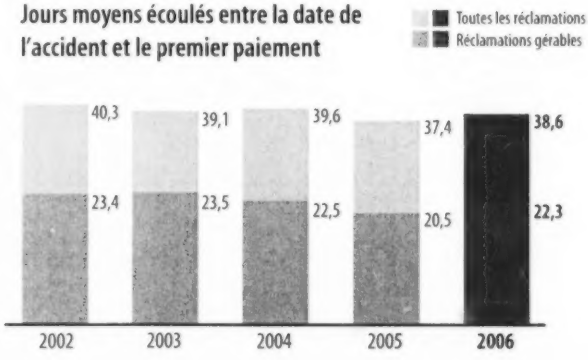


Remarque : L'indice de satisfaction des clients est une mesure globale de la satisfaction générale à l'égard des attributs de service principaux qui contribueraient à la satisfaction des clients. Le calcul tient compte de la cote d'importance accordée à chaque attribut de service.

Services offerts aux employeurs
(entièrement / plutôt satisfaits)



Jours moyens écoulés entre la date de l'accident et le premier paiement



La reprise du travail

Nous réduirons la période écoulée avant que le travailleur blessé reprenne le travail ou soit prêt à le reprendre.

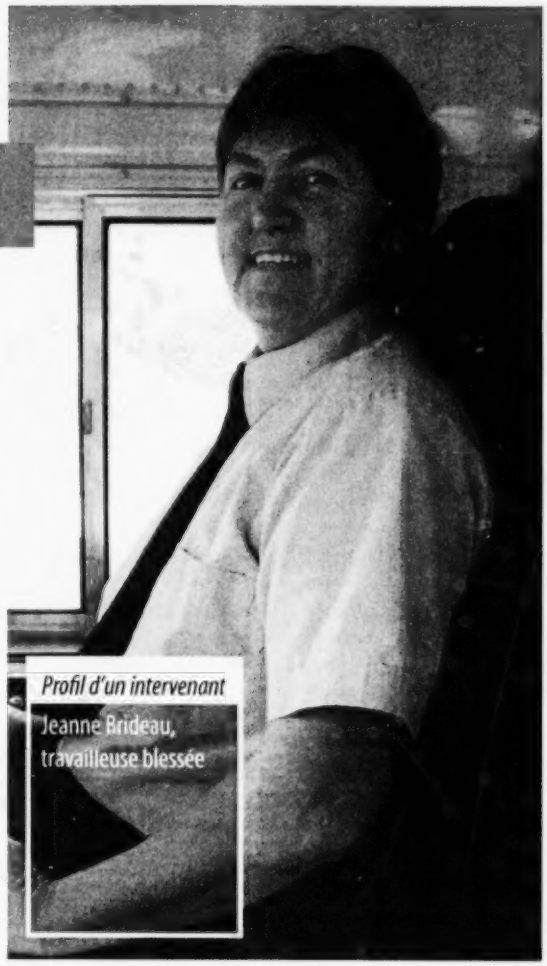
INDICATEUR

Une comparaison de cinq ans du pourcentage de tous les travailleurs blessés qui se sont absentés du travail et qui :

- ont repris le travail dans quelques jours;
- étaient aptes à reprendre le travail dans quelques jours, mais qui ne travaillaient pas.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS

Les résultats démontrent qu'au fil du temps, un total de 97 % des travailleurs blessés reprennent le travail ou sont aptes à le faire quand leur réclamation prend fin. Par ailleurs, 3 % ne sont pas en mesure de reprendre le travail et la moitié de ce pourcentage (1,5 %) se retire de la population active, meurt ou quitte le marché du travail pour des raisons personnelles autres qu'en raison de leur blessure. Ces chiffres demeurent presque inchangés depuis les cinq dernières années. Toutefois, il semble y avoir une amélioration au cours de la dernière période pour laquelle des données complètes sont disponibles (accidents de 2003), soit de 3,8 à 3,0 %.



Lorsqu'un médecin a dit à Jeanne Brideau, une chauffeuse d'autobus pour une école élémentaire, qu'elle ne pourrait probablement pas reprendre ce genre de travail, elle voulait lui prouver qu'il se trompait.

« Ça m'a donné la force de me pousser plus loin », explique M^me^ Brideau.

À ce moment, elle avait déjà éprouvé des douleurs intenses et reçu des traitements de physiothérapie pendant des années.

Les problèmes de M^me^ Brideau ont commencé en septembre 2000, lorsqu'on lui a donné un nouveau modèle d'autobus à conduire, qui s'est avéré un véritable cauchemar du point de vue ergonomique pour M^me^ Brideau. La maladie de la hanche à ressaut en est résulté, ce qui l'a forcée de quitter son travail. Il a été déterminé que M^me^ Brideau pouvait reprendre le travail si on apportait des modifications à l'autobus, et si elle recevait des traitements de kinésithérapie et de physiothérapie.

M^me^ Brideau a donc repris son trajet d'autobus, mais non sans difficulté. Elle se rendait également à Bathurst, soit un voyage aller-retour de deux heures, trois jours par semaine pour subir ses traitements de physiothérapie. En s'en revenant de Bathurst un jour, souffrant constamment de douleur et épuisée en raison des nombreux déplacements, elle a perdu la maîtrise de son véhicule et a subi des fractures multiples à la cheville gauche. Après qu'elle ait subi une opération et reçu plusieurs plâtres, son chirurgien orthopédiste n'était pas certain qu'elle pourrait reprendre son travail comme chauffeuse d'autobus scolaire.

Son état de santé s'est détérioré. Étant donné qu'elle ne pouvait plus supporter de poids, elle descendait les escaliers sur ses fesses. Elle rit lorsqu'elle décrit comment elle a dû se tenir à côté du comptoir de cuisine, près de la cuisinière, pour préparer le souper : elle a pris feu deux fois! Bien qu'elle puisse en rire aujourd'hui, elle devient émue aux larmes lorsqu'elle fait part de l'expérience qu'elle a vécue le long de la route menant à son rétablissement.

Auparavant une femme énergique, sportive et en bonne santé qui n'avait jamais même pris une aspirine, M^me^ Brideau s'est renfermée dans sa maison. La douleur était insupportable et elle ne dormait pas bien en raison de cauchemars fréquents.

« Un accident du travail peut avoir des conséquences graves. Il vaut mieux prévenir une blessure avant qu'elle ne survienne. La CSSIAT offre toute une gamme de programmes et de services afin d'aider le travailleur qui a subi une blessure. Ces services varient du remplacement du revenu à la réadaptation professionnelle. Nous cherchons à améliorer ces services chaque année. »

– Dave Gleason, vice-président aux Services de travail sécuritaire

PROFIL (SUITE)

Ne voulant plus la voir dans l'état dans lequel elle se trouvait, deux amies infirmières de M^me^ Brideau l'ont forcée à les accompagner à Moncton pour consulter un autre chirurgien orthopédiste. On l'a adressée à une clinique de traitement de la douleur à Campbellton, puis au Centre de rééducation professionnelle de la CSSIAT. Au Centre, on a posé le diagnostic de syndrome de douleur régionale complexe de type 1. Encore une fois, on a dit à M^me^ Brideau qu'elle ne pourrait peut-être pas reprendre le travail qu'elle faisait auparavant.

C'était quelque chose qu'elle ne voulait pas accepter. Elle a donc entrepris son programme de réadaptation au Centre de rééducation professionnelle avec une détermination inébranlable. Lorsqu'elle est arrivée au Centre, M^me^ Brideau ne pouvait pas supporter de chaussette ou de chaussure à son pied blessé, mais après quelques jours, elle pouvait porter les deux pendant une journée complète. Au cours de sa réadaptation, elle éprouvait de la douleur, et elle a eu des nausées et d'autres complications en raison de médicaments qu'elle prenait. Elle voyait cependant la lumière au bout du tunnel, c'est-à-dire un autobus scolaire jaune, et voilà ce qui la motivait. Au bout de neuf semaines, elle a reçu son congé du Centre à condition qu'elle continue ses traitements de physiothérapie. Elle indique que si elle n'avait pas eu le soutien inconditionnel de son médecin de famille qui a toujours cru en elle et de ses amies, elle n'aurait pas pu passer à travers cette situation.

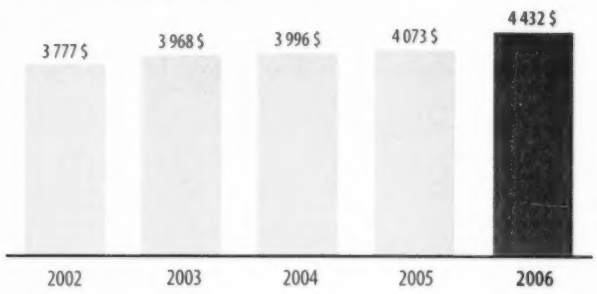
Aujourd'hui, M^me^ Brideau ressent toujours de la douleur, mais elle est très heureuse d'avoir repris le travail. « J'adore les enfants et j'adore conduire. L'autobus, avec les enfants, est le seul endroit où je peux complètement oublier ma douleur. »

Elle adopte une attitude philosophique par rapport à son expérience. « J'ai beaucoup appris. Je me suis rendu compte que j'étais plus forte que je le croyais. »

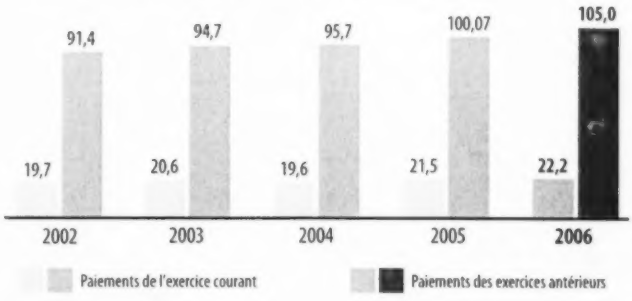
La responsable de cas de M^me^ Brideau, Claudette Roussel, loue ses efforts. « Voilà la preuve que nous pouvons atteindre nos buts grâce à un esprit positif et de la détermination. Elle n'a pas lâché et elle a réussi », précise M^me^ Roussel.

STATISTIQUES

Paiement moyen par réclamation



Paiements au titre des prestations *(en millions)*



FAITS SAILLANTS

Certains travailleurs blessés ont besoin de services plus spécialisés de la CSSIAT en vue de se rétablir de leurs blessures et de reprendre le travail. Des équipes de gestion des réclamations, lesquelles sont situées dans les bureaux de région, offrent ces services qui peuvent être d'une durée de plusieurs mois, voire plusieurs années dans les cas très graves. En 2006, un total de 4 620 travailleurs blessés ont reçu ces services.

Pour assurer des services de qualité et trouver des façons de les améliorer, la CSSIAT a effectué des vérifications de cliniques de physiothérapie, des services de reprise graduelle du travail, des traitements de douleur chronique et des services d'évaluation de la capacité de travail. La CSSIAT a également entrepris une étude des services de gestion des réclamations et de réadaptation professionnelle.

Le Centre de rééducation professionnelle a effectué un examen des meilleures pratiques pour évaluer et traiter les clients atteints d'un traumatisme crânien léger. Suite à l'examen, on a élaboré un protocole d'évaluation et de traitement à être utilisé dans ces cas, y compris des évaluations du travail et des stratégies de reprise du travail.

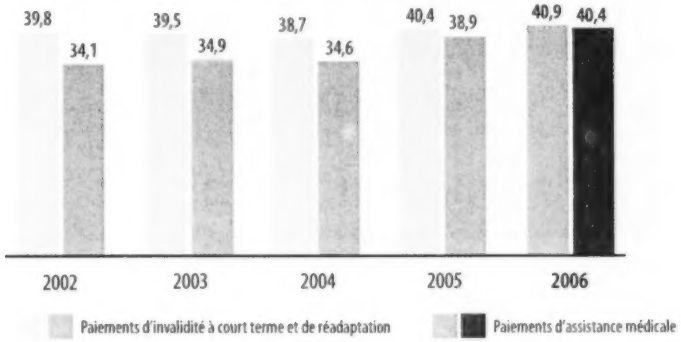
Le Centre a offert un service multidisciplinaire dans le cadre du programme pilote élargi de conditionnement au travail de novembre 2005 à décembre 2006. Le programme avait pour but d'augmenter les taux de reprises du travail, et de réduire la durée et les coûts des réclamations, et ce, en éliminant les obstacles psychosociaux à la reprise du travail au moyen de traitements individualisés selon une approche comportementale cognitive.

Le Centre a effectué un examen des meilleures pratiques pour évaluer et traiter les clients adressés en vue du réentraînement au travail, en se penchant sur une approche biopsychosociale pour voir aux questions complexes liées aux blessures subies au travail et à la douleur chronique. La CSSIAT a préparé un dépliant sur les stratégies de gestion des symptômes en vue de faciliter une reprise du travail efficace.

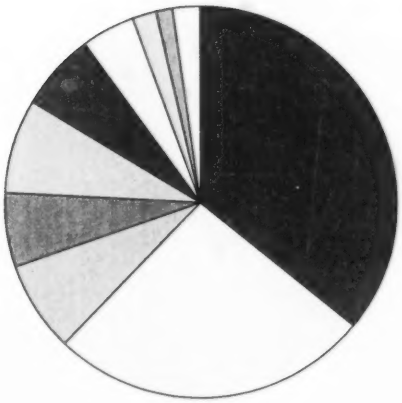
Résumé des prestations des travailleurs blessés – 2006

Source de la réclamation	Salaire annuel maximum	Salaire hebdomadaire maximum	Taux (en %) pour calculer les prestations	Prestations hebdomadaires maximums	Date d'entrée en vigueur
Sans personne à charge	51 900 $	998,08 $	85 % du net	608,17 $	1er janvier 2006
Conjoint à charge ou équivalent	51 900 $	998,08 $	85 % du net	637,83 $	1er janvier 2006

Paiements d'invalidité à court terme et de réadaptation ainsi que paiements d'assistance médicale *(en millions)*

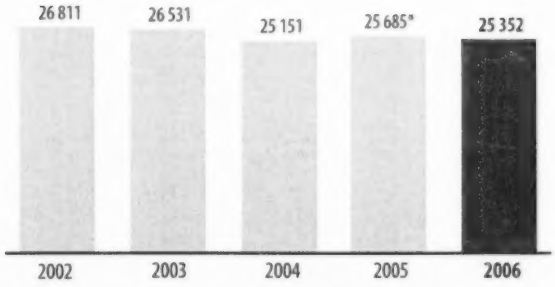


Nature de la blessure



- 36,0 % Entorses, foulures, déchirures (non spécifiées)
- 26,4 % Autres
- 7,8 % Meurtrissures et contusions
- 7,3 % Fractures
- 6,3 % Traumatismes aux muscles, aux tendons, aux ligaments, aux articulations, etc. (non spécifiés)
- 6,2 % Coupures et lacérations
- 4,5 % Douleurs et blessures dorsales
- 2,0 % Tendinites traumatiques
- 1,9 % Tendinites
- 1,5 % Lésions par écrasement

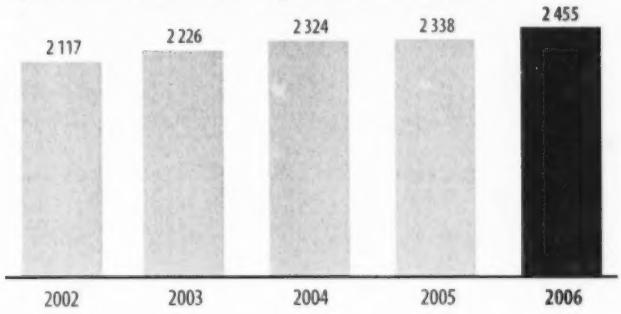
Nombre de réclamations créées



**Chiffre redressé de publications antérieures de façon à refléter de nouvelles données.*

STATISTIQUES (SUITE)

Nombre de travailleurs blessés qui reçoivent des prestations d'invalidité à long terme au 31 décembre

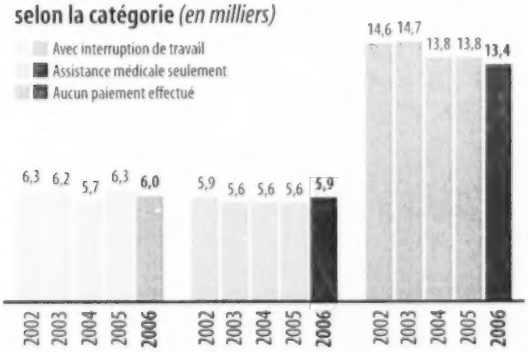


Travailleurs blessés avec réclamations avec interruption de travail

	2002	2003	2004	2005	2006
% des travailleurs qui reprennent le travail ou qui sont aptes à le reprendre en moins de					
20 jours	60,6 %	58,8 %	59,0 %	61,2 %	61,6 %*
80 jours	80,3 %	79,0 %	79,6 %	80,8 %	78,1 %*
130 jours	87,3 %	88,4 %	87,7 %	88,2 %	82,9 %*
260 jours	93,9 %	94,6 %	94,3 %	94,3 %	n.d.
520 jours	96,4 %	96,9 %	96,9 %	n.d.	n.d.
% des travailleurs qui ne sont pas aptes à reprendre le travail après plus de					
520 jours	3,6 %	3,1 %	3,1 %	n.d.	n.d.

*Certains travailleurs blessés reçoivent encore des traitements et de la réadaptation au 31 décembre 2006.
« n.d. » (non disponible) indique que certaines réclamations n'ont pas atteint le délai précisé.
Remarque : Certains chiffres ont été redressés de façon à refléter des renseignements plus à jour.

Nombre de réclamations créées selon la catégorie *(en milliers)*



Remarque : Certains chiffres ont été redressés de publications antérieures de façon à refléter de nouvelles données.

FAITS SAILLANTS (SUITE)

La CSSIAT a formé un partenariat avec la Commission des droits de la personne et le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail en vue de préparer des publications sur les mesures d'adaptation au travail et le droit de retour au travail. Les ressources comprennent un guide détaillé de 25 pages qui explique les droits et les obligations des travailleurs et des employeurs en vertu de la *Loi sur les droits de la personne*, de la *Loi sur les normes d'emploi* et de la *Loi sur les accidents du travail*, ainsi que deux dépliants, soit l'un à l'intention des travailleurs et l'autre, à l'intention des employeurs, qui répondent à des questions fréquemment posées.

La CSSIAT a continué à offrir une formation sur les mesures d'adaptation au travail et de l'aide pour mettre en œuvre ces mesures aux lieux de travail néo-brunswickois.

La CSSIAT a offert des séances de formation agréées portant sur le traitement des travailleurs blessés aux médecins néo-brunswickois.

La CSSIAT a élaboré un programme d'incitation pour encourager et aider les travailleurs blessés à reprendre le travail.

La CSSIAT a établi un programme pour déterminer les réclamations susceptibles de devenir des réclamations à long terme afin d'assurer des services rapides et efficaces en vue de faciliter une reprise du travail en toute sécurité.

L'efficacité

Nous garderons les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible en accord avec le versement des meilleures prestations possibles aux clients.

INDICATEUR

Au strict minimum, nous maintiendrons une dette entièrement provisionnée.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS

L'actif détenu pour satisfaire aux obligations futures au titre des prestations pour des blessures antérieures a atteint 1,035 milliard de dollars à la fin de 2006, ce qui représente une dette provisionnée de 111,0 %. Le portefeuille de placement de la CSSIAT a produit un rendement annuel de 13,3 %.

Le taux de cotisation moyen provisoire s'est chiffré à 2,14 $ en 2006, soit une diminution de 0,05 $ par rapport à 2005. Il s'agit d'une réduction pour une deuxième année consécutive. En 2006, le taux de cotisation moyen du Nouveau-Brunswick a continué à être le taux le plus bas au Canada atlantique.

Le revenu de la CSSIAT provient de deux principales sources, notamment des cotisations et des placements.

La CSSIAT fait appel aux services de gestionnaires de placements indépendants de l'extérieur pour gérer et investir le revenu des cotisations selon une stratégie de placement à long terme et des politiques établies par le conseil d'administration de la CSSIAT.

« Gérer le fonds d'investissement est une question d'équilibre qui pose un défi. Le conseil d'administration tente d'assurer les prestations pour de nombreuses années à venir tout en essayant de garder les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible. Il doit donc maximiser la probabilité de satisfaire aux objectifs de rendement à long terme à un niveau de risque acceptable », affirme le trésorier de la CSSIAT, Mike MacFarlane.

Le conseil est d'avis que la composition de l'actif est le facteur le plus important pour déterminer le risque et le rendement des placements. Il mène des études périodiques de l'actif et du passif, avec l'aide d'un expert-conseil indépendant, pour s'assurer que la stratégie de placement est toujours appropriée. M. MacFarlane explique qu'une étude a été effectuée en 2006 qui avait pour but d'aider le conseil à déterminer une composition de l'actif appropriée en tenant compte de la situation financière de la CSSIAT, de sa politique de capitalisation actuelle, de la nature de ses engagements et de la tolérance des membres du conseil à l'égard du risque.

Profil d'un intervenant

Mike MacFarlane, trésorier, CSSIAT

Par suite de l'étude, le conseil a décidé d'apporter des changements à la composition de l'actif à long terme. Les nouvelles répartitions cibles sont les suivantes : 60 % en actions, 25 % en revenu fixe, 10 % en biens réels et 5 % en obligations à rendement réel.

« Le changement le plus important dans la composition de l'actif est l'ajout de placements d'immunisation du passif, tout particulièrement les biens réels et les obligations à rendement réel », indique M. MacFarlane. « On les a ajoutés surtout parce que leur rendement suit le taux d'inflation. La plupart des éléments du passif de la CSSIAT sont indexés en fonction de l'inflation. À mesure que l'inflation augmente, nos paiements augmentent aussi. Il est donc de capitalisation. M. MacFarlane précise qu'on

« La CSSIAT est engagée à assurer une stabilité financière et la reddition de comptes. Nous y arrivons par le biais d'une planification stratégique efficace, de l'élaboration de politiques équitables et de la présentation transparente de l'information financière. Nos résultats sont tous fondés sur des décisions éclairées et raisonnées, qu'il s'agisse de l'établissement des taux ou des placements. »

– Peter Murphy, vice-président aux Services généraux

PROFIL (SUITE)

a fait passer l'objectif de capitalisation (pourcentage de l'actif sur le passif) de 105 % à 110 %, avec toute insuffisance ou tout excédent amorti sur une période de huit ans. « Par exemple, si la CSSIAT était capitalisée à 115 %, le conseil prendrait l'excédent de 5 % et réduirait le taux de cotisation moyen annuel de 1/8 de l'excédent chaque année pour essayer de rétablir le pourcentage de capitalisation cible de 110 % sur une période de huit ans. » Au 31 décembre 2006, la CSSIAT était entièrement capitalisée à 111 %.

Ces changements réduisent la probabilité que la CSSIAT ne devienne sous-capitalisée ainsi que la volatilité des taux de cotisation annuels.

« Le conseil adopte une approche méthodique pour ce qui est de la gestion de ses placements, en tenant compte de pratiques de saine gouvernance et du contrôle des risques. L'une des meilleures façons de minimiser les risques est de diversifier les placements. Le portefeuille de la CSSIAT est diversifié selon les catégories de l'actif, les régions géographiques, les titres individuels et les secteurs d'activité. »

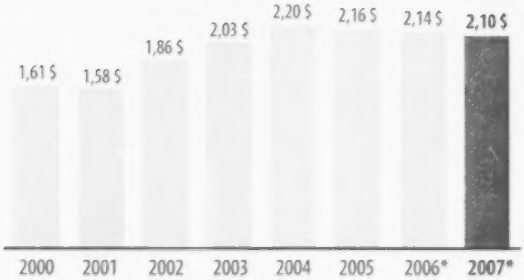
M. MacFarlane affirme que le rendement des gestionnaires de placements indépendants de l'extérieur est évalué à intervalles réguliers. De plus, les gestionnaires sont assujettis à un processus de sélection et d'examen rigoureux.

Qu'est ce que cela signifie pour les travailleurs et les employeurs de la province?

« En maintenant une dette entièrement provisionnée et en gérant son portefeuille de placement prudemment, la CSSIAT peut réduire la volatilité de son bénéfice d'exploitation et les taux de cotisation des employeurs tout en assurant les prestations des travailleurs blessés. »

STATISTIQUES

Taux de cotisation moyens réels du Nouveau-Brunswick



**Taux de cotisation moyen provisoire*

FAITS SAILLANTS

Les prestations versées aux travailleurs blessés ou à des tiers en leur nom se sont chiffrées à 127 millions de dollars, soit une augmentation de 4 %.

Le revenu de placements s'est élevé à 101,9 millions de dollars en 2006 comparativement à 64,6 millions de dollars en 2005, ce qui représente une augmentation de 57,7 %.

Grâce aux recouvrements de tiers, certains employeurs ont obtenu une libération des coûts se chiffrant à environ 1,3 million de dollars et les travailleurs blessés ont reçu 307 104 $ en plus des prestations d'indemnisation. La libération des coûts équivaut au revenu produit par 0,02 $ du taux de cotisation moyen.

La CSSIAT a mené 207 enquêtes en vue de dépister des cas de fraude et d'abus, lesquelles ont donné lieu à des économies au titre des réclamations actuelles et futures se chiffrant à plus de 1 million de dollars.

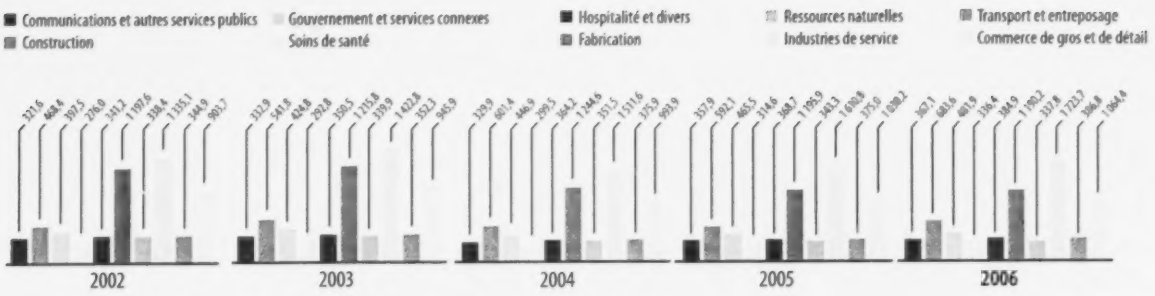
Une personne ayant commis de la fraude envers la CSSIAT a plaidé coupable et a été condamnée à 20 mois. On l'a également ordonnée à payer un dédommagement de plus de 30 000 $ à la CSSIAT.

Une personne ayant commis de la fraude envers la CSSIAT totalisant plus de 23 000 $ a été condamnée à neuf mois et a été ordonnée à payer un dédommagement à la CSSIAT.

La CSSIAT a amélioré ses options de paiement de la cotisation afin de permettre aux employeurs de faire leur paiement par le biais de Services Nouveau-Brunswick (SNB), soit en ligne, en personne à l'un des 36 centres de services de SNB ou par téléphone.

Le Service de la planification et des politiques a travaillé avec le conseil d'administration pour élaborer et publier le *Plan stratégique et évaluation des risques de la CSSIAT 2006-2011*. Le plan, qui est axé sur les résultats, énonce les buts à long terme de la CSSIAT, les indicateurs qui permettent aux intervenants de voir si la CSSIAT atteint ces buts et huit stratégies qui décrivent les efforts des employés pour les atteindre.

Masses salariales selon le secteur d'activité *(en millions de dollars)*



Remarque : Certains chiffres pourraient avoir été redressés de façon à refléter de nouvelles données.

Canada – Taux de cotisation moyens

Par ordre croissant de l'année 2007

	Réel 2002	Réel 2003	Réel 2004	Réel 2005	Provisoire 2006*	Provisoire 2007**
Alberta	1,64 $	1,94 $	1,96 $	1,83 $	1,67 $	1,43 $
Manitoba	1,49[3] 1,56[4]	1,62	1,71	1,72	1,68	1,68
Colombie-Britannique	1,88	1,94	1,99	1,99	1,92	1,69
Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	1,28	1,45	1,82	1,96	1,87	1,71
Saskatchewan	1,65	1,81	2,00	1,99	1,84	1,84
Nouveau-Brunswick	1,86	2,03	2,20	2,16	2,14	2,10
Île-du-Prince-Édouard	2,34	2,42	2,39	2,34	2,23	2,22
Québec[1]	1,85	1,93	2,15	2,29	2,32	2,24
Ontario[1]	2,13	2,19	2,19	2,23	2,26	2,26
Yukon[2]	1,28	1,38	1,54	1,79	2,16	2,64
Nouvelle-Écosse	2,50	2,58	2,59	2,63	2,65	2,65
Terre-Neuve et Labrador	3,50	3,36	3,41	3,30	2,75	2,75

Remarque : La comparaison des taux de cotisation moyens peut être très trompeuse et faussée par les diverses méthodes utilisées par les commissions des accidents du travail pour établir les taux moyens. Par exemple, la pondération des taux individuels par masse salariale ou par industrie peut avoir un effet important sur le taux moyen. La composition industrielle, les niveaux de prestations et les plafonds des salaires variables, l'étendue de la protection ainsi que le niveau de financement du passif peuvent également entraîner une fausse comparaison des taux de cotisation moyens des provinces et territoires. Il faut donc faire preuve d'une grande prudence quand on utilise les taux de cotisation moyens des commissions des accidents du travail.

**Taux prévus, sauf pour le Québec.*

***Taux prévus pour 2007 au mois de janvier 2007, sauf pour le Québec. Au Québec, le taux représente le taux imputé établi au début de 2007.*

[1] Les taux provisoires sont établis au début de chaque année.

[2] Les taux pour le Yukon ont été redressés et sont fondés sur des employeurs cotisés.

[3] Du 1er janvier au 30 juin 2002.

[4] Du 1er juillet au 31 décembre 2002.

Source : Association des commissions des accidents du travail du Canada
Certains chiffres pourraient avoir été redressés de façon à refléter de nouvelles données.

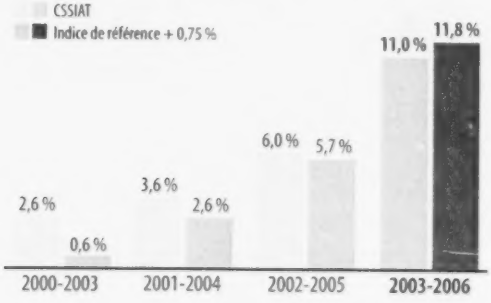
STATISTIQUES (SUITE)

Objectif de rendement 1

Le taux de rendement du portefeuille de placement doit être supérieur à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation (IPC) en plus de 3,8 % sur une moyenne mobile de quatre ans.

Objectif de rendement 2

Le taux de rendement du portefeuille de placement doit être supérieur au rendement généré par le portefeuille de référence défini dans la politique de placement, et ce, de 0,75 % sur une moyenne mobile de quatre ans.



Rendement des placements selon la catégorie de l'actif

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2006

	CSSIAT	Rendement de l'indice de référence	Indice de référence
Obligations canadiennes	4,0 %	4,1 %	Indice des obligations de l'univers SCM
Actions canadiennes	17,2 %	17,3 %	Indice composé S&P TSX
Actions américaines	14,7 %	15,4 %	Indice du S&P 500 ($ C)
Actions de l'EAFE*	25,3 %	25,9 %	Indice du MSCI EAFE* ($ C)
Actions des marchés naissants	27,9 %	32,1 %	Indice des marchés naissants du MSCI ($ C)

**Europe, Australie et Extrême-Orient*

FAITS SAILLANTS (SUITE)

En 2006, le conseil d'administration a commandé un examen indépendant de sa gouvernance. L'examen portait entre autres sur son cadre de gouvernance pour ce qui est de la conformité à la loi, les pratiques actuelles afin de déterminer si elles sont conformes au cadre et la détermination d'améliorations possibles. On a fait des recommandations afin d'assurer que le conseil satisfait à ses obligations en matière de gouvernance. Le conseil a adopté les recommandations et la CSSIAT les met actuellement en œuvre.

Le Service de la planification et des politiques a travaillé avec le conseil sur des politiques portant sur les sujets suivants : l'admissibilité aux prestations; le versement de prestations; la santé et la sécurité au travail; et la gouvernance.

La CSSIAT a achevé un projet qu'elle avait entrepris avec la Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique, c'est-à-dire l'une des huit régies régionales de la santé de la province, lui permettant de recevoir électroniquement toutes les factures d'aide médicale des hôpitaux de la région. Une fois que les factures sont traitées, la CSSIAT informe la régie de l'état de la réclamation en question et lui envoie les avis de chèques électroniques pour les factures payées. La Corporation importe les données dans son système. On a entamé les démarches pour inclure une deuxième régie régionale de la santé.

STATISTIQUES (SUITE)

Mises en cause

*Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2006**

Nombre de cas gérés	Nombre de cas terminés	Honoraires d'avocat déboursés pour les cas terminés**	Prestations versées aux travailleurs	Somme recouvrée par la CSSIAT	Excédent versé aux travailleurs	Libération des coûts accordée aux employeurs
75 à 90***	39	382 997 $	1 257 148 $	1 318 657 $	307 104 $	1 318 657 $

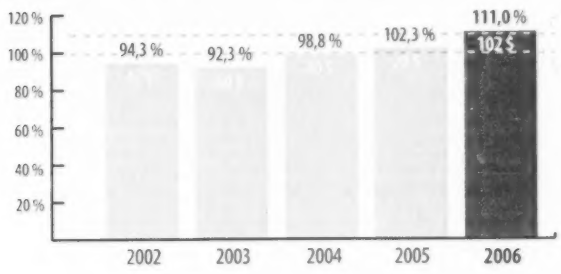
**Les statistiques représentent des poursuites qui ont été résolues entre le 1er janvier et le 31 décembre 2006.*
***Les honoraires d'avocat pour les poursuites résolues ont été payés tout au long des poursuites et non en entier en 2006.*
****Le Bureau de l'avocat de la Commission gère entre 75 et 90 mises en cause chaque année.*

La somme recouvrée pendant la période visée par les statistiques se chiffrait à 1 318 657 $. Les travailleurs blessés ont reçu 307 104 $ des recouvrements de tiers, en plus des prestations d'indemnisation. Les employeurs ont obtenu une libération des coûts qui équivaut au revenu produit par 0,02 $ du taux de cotisation moyen.

Depuis l'adoption du plafond de 2 500 $ pour les dommages-intérêts généraux le 1er juillet 2003, le nombre de règlements assujettis au plafond a augmenté, réduisant ainsi l'excédent payable au travailleur.

Historique de la capitalisation

Pourcentage de capitalisation et montants (en millions)



La satisfaction du personnel

Notre personnel considérera la CSSIAT comme un bon employeur.

INDICATEUR

Par rapport à la moyenne pour les trois dernières années, le sondage sur la satisfaction des employés effectué chaque année produira des taux de satisfaction élevés, et ce, de façon constante. Les autres indicateurs qui seront utilisés à l'appui du but et comparés à la moyenne pour les cinq dernières années comprennent :

- l'absentéisme;
- les promotions internes;
- la santé et la sécurité;
- le roulement du personnel.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS

Les résultats du sondage sur la satisfaction des employés indiquent que 91 % de nos employés considèrent la CSSIAT comme « un bon employeur ». Le taux de réponse se chiffrait à 86 %.

Absentéisme

Le nombre moyen de jours d'absence par employé était de 8,31 jours, soit une augmentation par rapport au dernier exercice et un taux légèrement supérieur à la moyenne de cinq exercices de 8,21 jours. Le nombre d'absences a augmenté en raison de facteurs tels des problèmes de santé à long terme et des conflits de travail. Un total de 59 employés

La CSSIAT est engagée envers sa vision relativement à « des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick ». « Pour promouvoir cette vision, nous devons prêcher par l'exemple », explique la directrice des Ressources humaines, Heather Cossaboom. « Et puisque la santé et la sécurité sont un indicateur de la satisfaction du personnel, elles jouent un rôle particulièrement important pour ce qui est de conserver son personnel. Les employés qui sentent qu'on se préoccupe de leur santé et de leur bien-être seront plus heureux et plus productifs. »

La CSSIAT a décidé de faire preuve de son engagement en lançant le programme ***5*22*** en 1999, lequel est fondé sur les cinq principes de la santé et de la sécurité (responsabilité en matière de santé et de sécurité; engagement de la direction; participation des employés; gestion des dangers et des risques; formation en matière de santé et de sécurité) et les 22 sujets de santé et de sécurité, y compris la politique relative à la santé et à la sécurité; l'identification des dangers et des risques; la maîtrise et la déclaration des dangers et des risques; la communication en matière de santé et de sécurité; les inspections en matière de santé et de sécurité; l'analyse des accidents et des blessures; la formation en santé et en sécurité; et l'efficacité de la formation en santé et en sécurité.

« En définissant les cinq principes fondamentaux, nous donnons un sens aux mots "santé et sécurité" », indique M^me^ Cossaboom. « À partir des 5 principes et des 22 sujets de santé et de sécurité, chacun reçoit les renseignements de base et les outils nécessaires pour réussir », ajoute-t-elle.

Quand la CSSIAT a lancé le programme en 1999, elle a effectué un sondage auprès de ses employés et a déterminé qu'il y avait beaucoup à faire. « Les résultats du sondage ont démontré qu'il y avait des lacunes au niveau des connaissances et un manque d'outils pour élaborer un programme de santé et de sécurité efficace. »

Une conseillère en santé et en sécurité de la CSSIAT, Monique Comeau, aide les entreprises ciblées (entreprises qui présentent un nombre d'accidents plus élevé que la moyenne pour l'industrie) à élaborer et à maintenir un programme de santé et de sécurité jusqu'à ce

> « Le perfectionnement en leadership, l'épanouissement professionnel, le mieux-être, et un milieu de travail sain et sécuritaire étaient des éléments fondamentaux des activités du dernier exercice. Les résultats du sondage sur la satisfaction des employés et du programme 5*22 témoignent de l'engagement de la direction et des employés envers les buts de la CSSIAT et de la création d'un bon lieu de travail. »
>
> – Heather Cossaboom, directrice des Ressources humaines

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS (SUITE)

(14 %) ont été reconnus pour leur assiduité parfaite en 2006. Dix employés ont eu une assiduité parfaite pendant deux années consécutives et 17, pendant trois années consécutives.

Promotions internes
Un total de 108 postes ont fait l'objet d'un concours en 2006. De ces concours, 17 ont été annulés. Le taux d'emplois vacants se chiffrait à 7,92, soit le taux le plus bas depuis l'an 2000. Vingt-deux des 61 postes permanents pourvus (34 %) sont attribuables à des promotions internes. Des 22 postes, 13 ont été pourvus par des employés syndiqués et 9, par des employés non syndiqués.

Santé et sécurité
Le Plan de santé et de sécurité de 2006 a été lancé au mois de janvier. Il visait l'amélioration continue et l'adoption d'une attitude organisationnelle pour accroître la sensibilisation à toutes les activités de santé et de sécurité.

Un total de 16 réclamations ont été acceptées en 2006, dont deux comprenaient une interruption de travail totalisant 59 jours pour l'exercice. Les coûts de ces deux réclamations se chiffraient à un peu plus de 13 000 $. Il s'agit des coûts des réclamations les moins élevés pour la CSSIAT depuis plusieurs années.

Roulement du personnel
Le taux de roulement du personnel s'est chiffré à 6,22 %, soit une augmentation par rapport à la moyenne de cinq exercices de 5,2 %. Vingt-sept employés ont quitté l'organisme et de ce nombre, neuf ont pris leur retraite (33,3 %).

PROFIL (SUITE)

que le programme devienne efficace et que l'entreprise soit autonome. M^me^ Comeau a été affectée aux bureaux de la CSSIAT.

« Puisque j'étais une employée de la CSSIAT, je ne savais pas si j'aurais la même influence qu'auprès des entreprises ciblées, et si j'aurais accès à tous les niveaux de l'organisme », explique-t-elle.

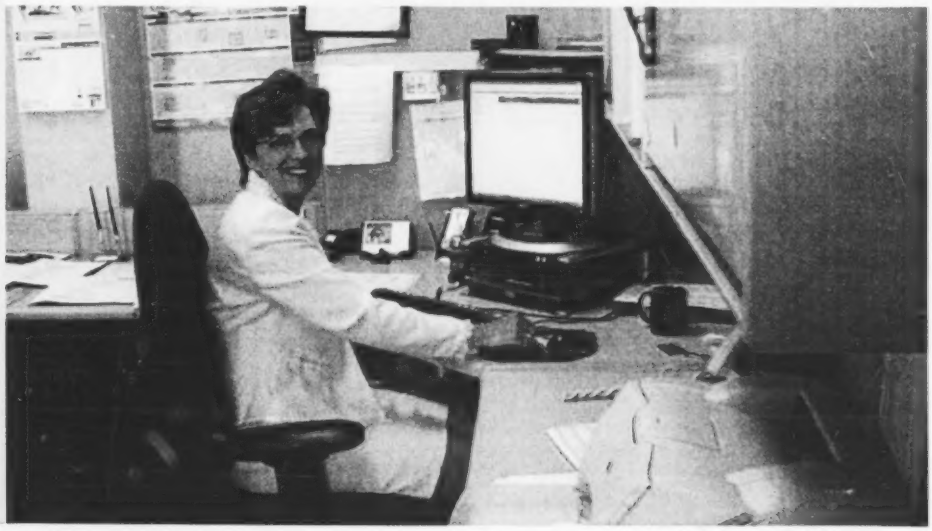
Mais ses inquiétudes ont disparu lorsque le président et chef de la direction de la CSSIAT, Doug Stanley, lui a indiqué qu'elle devrait traiter la CSSIAT comme tout autre employeur. « Il m'a dit : "Nous ne voulons pas de traitement spécial. Traite-nous comme tu le ferais tout autre employeur." », a-t-elle précisé. « On m'a confié le mandat d'aider la CSSIAT à élaborer un programme qui servirait de modèle pour tous les autres lieux de travail néo-brunswickois. Pour y arriver, je devais avoir la collaboration de la haute direction. »

M^me^ Comeau, de concert avec la direction et le Service des ressources humaines de la CSSIAT, a donc élaboré un plan d'action annuel; a examiné des politiques, des procédures et des directives en matière de santé et de sécurité; et en a élaboré d'autres. On a effectué un autre sondage auprès des employés en 2003. Les résultats ont démontré une amélioration frappante par rapport à 1999, mais indiquaient encore qu'on pouvait améliorer certains points.

« Nous avons ensuite élaboré un plan, qui était subdivisé en sections et qui précisait des objectifs et des dates limites, ainsi que les personnes responsables. Nous avons travaillé avec diligence avec les conseillers en santé et en sécurité, les agents de santé et de sécurité, le comité mixte d'hygiène et de sécurité ainsi que les équipes d'intervention spéciale pour déterminer les dangers au travail et les mesures en vue de les éliminer; améliorer les enquêtes sur les accidents ainsi que la documentation et la déclaration de tous les accidents; rédiger, examiner et mettre à jour des directives; ainsi qu'éduquer les employés. Tous ces efforts avaient pour but d'aller au-delà des normes prévues par la loi », affirme M^me^ Cossaboom.

Un autre sondage effectué en 2006 a démontré que les lacunes avaient été comblées. « Nous sommes très heureux des résultats, mais nous ne sommes toujours pas parfaits », ajoute-t-elle. « Ces résultats ont poussé la CSSIAT à changer son approche pour que ce soit les responsables et les employés de leur service qui prennent le processus en main, au lieu de la direction. Nous continuerons à surveiller le processus et à essayer de l'améliorer. »

Certes, la CSSIAT n'est pas parfaite, mais qu'advient-il de l'autonomie, soit le but que M^me^ Comeau fixe pour les entreprises ciblées? « S'il s'agissait de tout autre lieu de travail, ça irait, mais puisque nous voulons jouer le rôle de figure de proue, nous devons faire mieux. Nous avons atteint le niveau des meilleures pratiques, mais il y a toujours place à l'amélioration », conclut-elle.



STATISTIQUES

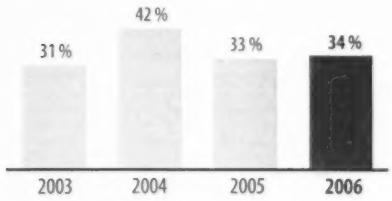
Raisons de cessation d'emploi

- 55,56 % Quitté pour travailler ailleurs
- 33,33 % Retraite
- 7,41 % Déménagement avec la famille

TOTAL DE CESSATIONS D'EMPLOI : 27

Promotions internes

Pourcentage des promotions internes en fonction du nombre de concours qui ont eu lieu



RECONNAISSANCE POUR ANNÉES DE SERVICE ET RETRAITE

En 2006, la CSSIAT a rendu hommage à 66 employés qui comptaient de nombreuses années de service dans la fonction publique.

5 années de service dans la fonction publique
Amanda Atherton, Angela Chiasson-Beaudin, Rose-Anne Comeau, Denise Doiron, Micheline Drisdelle, Jacinthe Gagné, Nancy Graham, Tanya Gray, Rachel Guay, Lise Minville, Janice Oliver, Jocelyn Ouellette, Claude Roy, Linda Thériault et Tanya Vanier.

10 années de service dans la fonction publique
Angela Acott-Smith, Martine Bélanger, Richard Blais, Gayle Brown, Rachel Cyr, Lorraine Drapeau, Marilyn Hall-McMillan, Peter Jensen, Darren McCarthy, Michael McGovern et Anne Walker.

15 années de service dans la fonction publique
Paul Bourque, Kim Brown, Tammy Burns, Susan Campbell, Darlene Doiron, Kim Kelly, Muriel Melanson, Blair Skeldon, Maureen Stokoe et Paul Vautour.

20 années de service dans la fonction publique
Glenda Barrett, Katherine Calvin, Richard Grasse, Ronald Grenier, Gilles Heppell, Debbie Kay, Jean Landry, John MacDonald, Ed MacFarlane, John Phinney et Mary-Jayne Underhill.

25 années de service dans la fonction publique
Colette Biggins, Roger Bourque, Perley Brewer, Bill Carvell, Janet Chiswell, Kim Doucet, Marie-Thérèse Fournier, Ed Jacob, Pat MacKenzie, Bruce Messer, Tim Reicker, Lorie Richard et Lynn Spear.

30 années de service dans la fonction publique
Donna Berube, Margaret Emery, John LeBlanc, Nancy Ouellet et Valarie Parks.

35 années de service dans la fonction publique
Leo McPhee.

Employés qui ont pris leur retraite en 2006
Pat Beck, Roger Bourque, Laurette Charron, Robert Covey, Alana Crawford, Wanda Cross, Barb Foran, Susan Lagacy et Omer Robichaud.

FAITS SAILLANTS

Une somme de 867 863 $ a été affectée à la formation et au perfectionnement du personnel.

Le Service des ressources humaines a parrainé 38 ateliers et six cours de français, qui comptaient un total de 313 participants.

Un total de 99 % des employés ont fait l'objet d'une évaluation du rendement avec leur surveillant.

Un total de 21 directives et procédures en matière des ressources humaines ont été examinées et mises à jour.

Un total de 90 descriptions d'emploi ont été examinées et mises à jour. On y a ajouté les dangers pertinents et les mesures en vue de les éliminer. On les a examinées avec le titulaire du poste et on les a affichées sur le site intranet de la CSSIAT.

Dans le cadre du programme de mieux-être, les employés ont participé à diverses activités liées aux quatre objectifs généraux qui ont trait à l'état physique, nutritionnel et psychologique ainsi qu'à la santé de base.

La CSSIAT a adopté un nouveau fournisseur de services dans le cadre du programme d'aide aux employés, et les nouveaux services et outils ont été communiqués aux employés.

Huit employés ont reçu de l'aide dans le cadre du programme de gestion de l'incapacité au travail. Six employés ont repris le travail pendant l'exercice par le biais d'un programme de reprise graduelle du travail et deux sont demeurés au travail grâce à des modifications apportées à leur lieu de travail dans le cadre du programme de gestion de l'incapacité au travail.

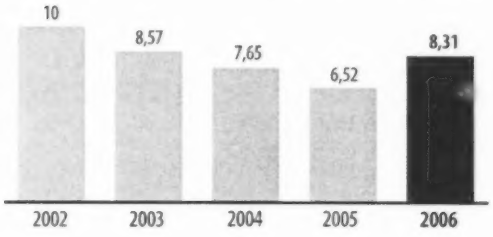
Après un premier sondage en 2003, les employés de la CSSIAT ont répondu à un autre sondage dans le cadre du programme 5*22. Les résultats étaient très positifs et reflétaient les efforts déployés par la direction, les employés, et le comité mixte d'hygiène et de sécurité en vue d'améliorer et de maintenir le programme.

La réunion générale du personnel et le Banquet de reconnaissance ont eu lieu au mois d'avril. On a rendu hommage à 66 employés et à 5 retraités.

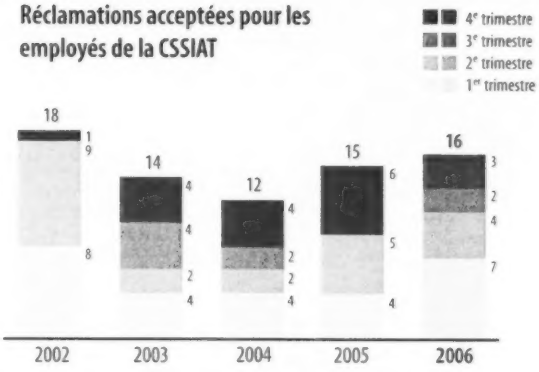
STATISTIQUES (SUITE)

Absentéisme *(jours par personne)*

L'absentéisme représente le total de jours d'absence divisé par les postes réels prévus au budget annuel, moins les postes vacants à la fin de l'exercice.

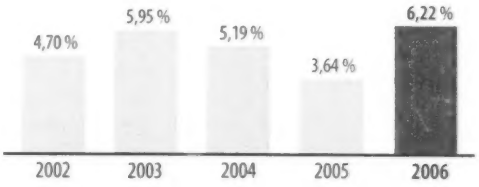


Réclamations acceptées pour les employés de la CSSIAT



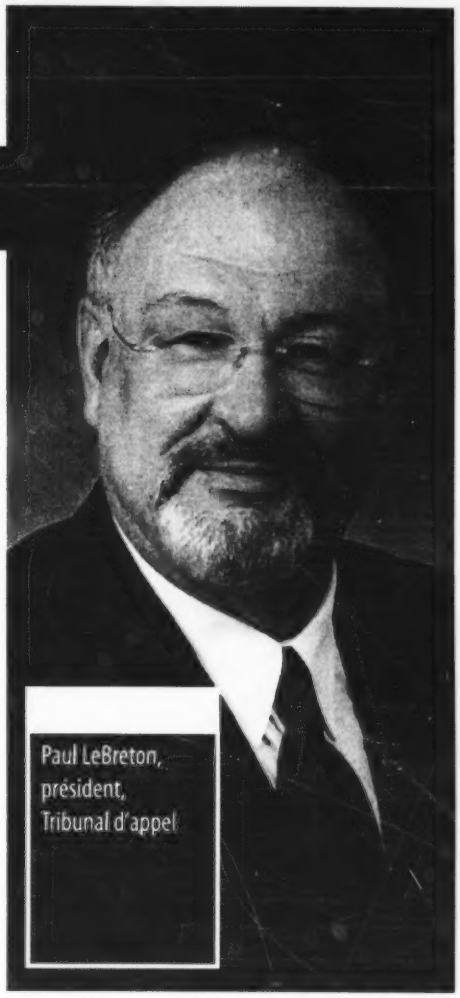
Remarque : Le nombre de réclamations acceptées qui est présenté dans chaque trimestre peut varier car on ne peut pas toujours prendre une décision sur les accidents pendant le trimestre au cours duquel ils sont survenus. Toute réclamation acceptée après le trimestre au cours duquel elle est présentée sera notée dans le prochain rapport trimestriel.

Roulement du personnel



Tribunal d'appel

Le Tribunal d'appel a pour but d'offrir des services de la meilleure qualité possible, et de régler les appels de façon juste et rapide.



Paul LeBreton, président, Tribunal d'appel

OBJECTIF EN 2006

Faire en sorte que le délai de traitement général des appels continue à connaître une diminution.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE 2006

Bien que le délai général de traitement des appels ait augmenté de 3 % en 2006, le délai de traitement entre l'audience et l'envoi de la décision a diminué de 11 %.

Le Tribunal d'appel, qui fonctionne de façon indépendante de la CSSIAT, offre aux employeurs et aux travailleurs l'occasion de faire appel des décisions de la CSSIAT. Il a pour responsabilité principale de rendre des décisions impartiales et uniformes, et ce, dans les meilleurs délais.

Le Tribunal d'appel est formé des personnes suivantes :

- Un président : Il rend compte des activités du Tribunal d'appel au conseil d'administration et agit également comme président aux audiences.
- Des vice-présidents : À l'heure actuelle, sept vice-présidents à temps partiel président les audiences.
- Des membres de comités d'appel : Le conseil d'administration nomme les membres de comités d'appel, qui sont des représentants des travailleurs et des employeurs de l'ensemble de la province. À l'heure actuelle, il y a 20 membres à temps partiel.
- Employés du Tribunal d'appel : Dans le cadre des activités du Tribunal, treize employés établissent le calendrier des audiences, préparent les documents nécessaires et voient à ce que les décisions soient envoyées à toutes les parties en cause.

Le règlement d'appels dans les meilleurs délais et de façon équitable, uniforme, impartiale et rapide demande des vice-présidents, des membres de comités d'appel et des employés bien formés; une approche uniforme pour prendre des décisions sur les appels; et des lois et des politiques à l'appui.

« L'augmentation constante du nombre d'appels ainsi que les changements au niveau des vice-présidents continuent à représenter le défi principal vis-à-vis de l'amélioration considérable du délai de traitement des appels. »

~ Paul M. LeBreton, président du Tribunal d'appel

Les travailleurs, les personnes à charge et les employeurs peuvent faire appel des décisions de la CSSIAT. En tant que tribunal administratif, le Tribunal d'appel est un organisme quasi-judiciaire qui respecte les règles de justice naturelle dans sa prise de décision.

Audiences du comité d'appel

Un comité d'appel étudiera un appel à une audience. Les audiences se déroulent dans toutes les régions de la province, dans la langue officielle que choisit la personne faisant appel. Les décisions du comité d'appel sont définitives et formulées par écrit. Le comité d'appel est formé de trois membres ou d'une seule personne.

FAITS SAILLANTS

Le nombre d'appels reçus a augmenté de 18,5 % par rapport à 2005, où il avait augmenté de 5,5 % comparativement à l'exercice précédent. Étant donné qu'il nous a été impossible de traiter les appels au fur et à mesure qu'ils étaient déposés, le nombre d'appels à être inscrits à l'horaire a augmenté pendant l'exercice. Cet état de choses a entraîné une augmentation du délai de traitement général.

Le délai de traitement entre l'audience et l'envoi de la décision a diminué de 11 % en 2006.

Le nombre d'appels remis à plus tard a diminué de 7,8 % par rapport au dernier exercice, comparativement à une augmentation de 26 % en 2005. Il s'agissait d'une préoccupation puisque ces appels figurent parmi le nombre d'appels à être inscrits à l'horaire. L'exercice dernier, nous avons indiqué que nous surveillerions les appels remis à plus tard afin de déterminer si une tendance se manifestait et de prendre les mesures qui s'imposaient. L'une des mesures que nous avons prises consiste à retirer l'appel au lieu de le remettre à plus tard lorsqu'on détermine qu'il n'est pas prêt. On procède le plus souvent ainsi lorsque la partie faisant appel désire ajouter d'autres renseignements au dossier d'appel. Puisque ce processus peut être assez long et que la personne qui a pris la décision initiale doit examiner les renseignements, on retire l'appel de la liste d'appels actifs.

On a élaboré et mis en œuvre le processus de contrôle et de rétroaction. Le processus vise à renseigner les membres du Tribunal d'appel au sujet de leur rendement pendant l'exercice de leurs fonctions et à leur permettre de discuter avec le président du Tribunal d'appel d'exigences en matière de perfectionnement professionnel.

Un nouveau poste d'examinateur de décisions a été pourvu vers la fin de l'exercice. Il complète celui de coordonnateur de la qualité en vue d'assurer que toutes les décisions sont examinées dans les meilleurs délais pour qu'elles puissent être mises au point et envoyées aux parties à l'appel.

APPELS (SUITE)

Comité de trois personnes
Un comité de trois personnes se compose d'un président et de deux membres. Le président est choisi de la liste de personnes établie par le Tribunal d'appel à cette fin. Les deux autres membres sont un représentant des travailleurs et un représentant des employeurs, qui sont également choisis de listes pré-établies. Les membres d'un comité d'appel doivent agir de façon impartiale et ainsi, ne représentent aucun groupe en particulier.

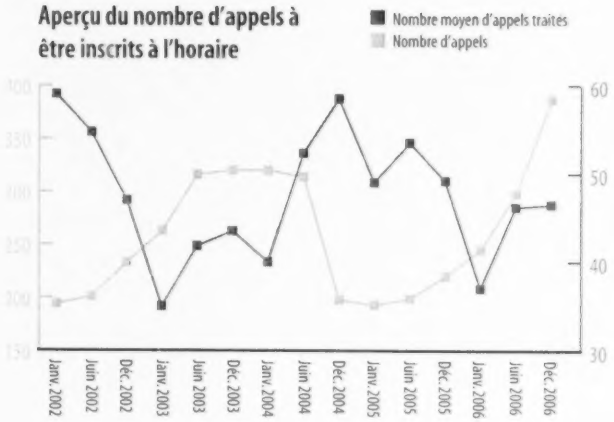
Comité formé d'une seule personne
Toutes les parties doivent approuver un comité formé d'une seule personne, soit d'un président qui agit seul.

STATISTIQUES

Résultats des appels

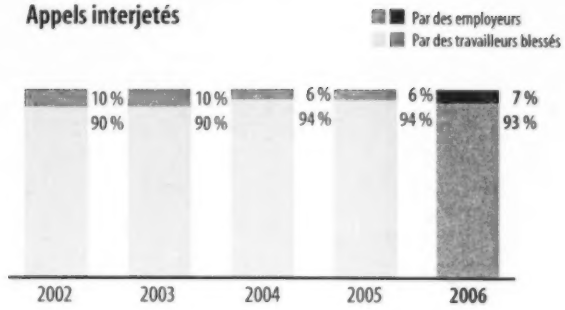
	2002	2003	2004	2005	2006
Acceptés	58 %	50 %	59 %	62 %	68 %
Acceptés en partie	8 %	13 %	6 %	7 %	3 %
Refusés	32 %	34 %	33 %	30 %	28 %
Retirés	2 %	3 %	2 %	1 %	1 %

Aperçu du nombre d'appels à être inscrits à l'horaire

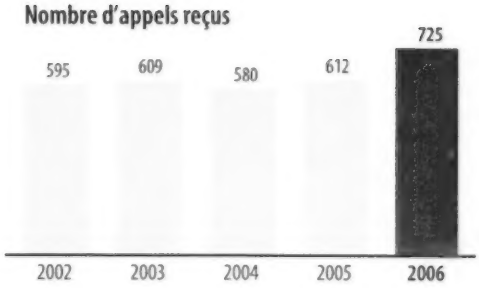


STATISTIQUES (SUITE)

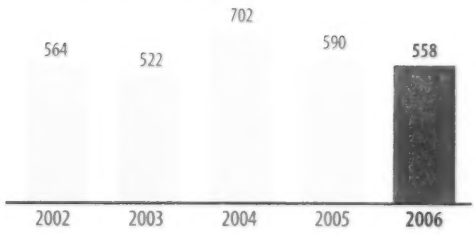
Appels interjetés



Nombre d'appels reçus



Nombre d'appels réglés



FAITS SAILLANTS (SUITE)

Le nombre d'appels de décisions du Tribunal d'appel devant la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick a diminué de façon considérable en 2006. La Cour d'appel n'a entendu qu'un appel en 2006, comparativement à six en 2005 et à 10 en 2004.

En février 2006, le Tribunal d'appel et le Conseil des tribunaux administratifs canadiens ont coparrainé une conférence pour nos membres ainsi que ceux d'autres tribunaux administratifs des provinces de l'Atlantique. La conférence, qui comptait de nombreux participants, s'est révélée utile pour nos membres. Ces derniers y ont reçu des renseignements sur des sujets pertinents et ont eu l'occasion de partager des idées avec leurs collègues d'autres tribunaux.

Numéro sans frais

1 800 222-9775

Bureaux

Saint John

Adresse postale de tous les bureaux de la CSSIAT :
1, rue Portland
Case postale 160
Saint John NB E2L 3X9

Bureau principal
Services des cotisations
Unité d'information
Tribunal d'appel

Téléphone : 506 632-2200
Sans frais : 1 800 222-9775
N° de télécopieur sans frais
(Réclamations) : 1 888 629-4722
N° de télécopieur (Tribunal d'appel) : 506 633-3989

Dieppe

30, rue Englehart, pièce F
Téléphone : 506 867-0525
Télécopieur : 506 859-6911
Sans frais : 1 800 222-9775

Bathurst

Place Bathurst Mall
1300, avenue St. Peter, pièce 220
Téléphone : 506 547-7300
Télécopieur : 506 547-7311 ou
506 547-2982
Sans frais : 1 800 222-9775

Grand-Sault

166, boulevard Broadway, pièce 300
Téléphone : 506 475-2550
Télécopieur : 506 475-2568
Sans frais : 1 800 222-9775

Adresses électroniques

webmaster@whscc.nb.ca
communications@whscc.nb.ca
editor@youthsafe.ca
appeals@whscc.nb.ca